



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Vanhempien näkemyksiä kehitysvammaisten nuorten palveluohjauksesta

Bruns, Anna-Mari

Törmälä, Hanna-Leena

2011 Laurea Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Vanhempien näkemyksiä kehitysvammaisten nuorten palveluohjauksesta

Anna-Mari Bruns,
Hanna-Leena Törmälä
Sosiaalian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2011

Bruns, Anna-Mari & Törmälä, Hanna-Leena

Vanhempien näkemyksiä kehitysvammaisten nuorten palveluohjauksesta

Vuosi 2011

Sivumäärä 58

Opinnäytetyön taustana on kehitysvammaisen nuoren tarvitsema tuki, ohjaus, neuvonta ja palvelut eri siirtymävaiheissa peruskoulusta ammatillisiin opintoihin ja opinnoista aikuisten palvelujen piiriin. Kyseisessä iässä pohditaan ja tehdään päätöksiä koskien nuoren tulevaisuutta ja aikuistumista. Oikeilla palveluilla oikeaan aikaan vanhemmat voivat tehdä päätöksiä nuorensa kanssa rauhassa. Lähtökohta opinnäytetyölle on syntynyt tarpeesta kehittää kehitysvammaisten nuorten palveluohjausta Espoon kaupungilla. Viranomaisten tuki korostuu erityisesti ammattiopintojen päättymisen lähestyessä. Tavoitteena on ollut tutkia espoolaisten vanhempien näkemyksiä palveluista ja palveluohjauksesta, jota he ovat saaneet lapsen elämän aikana, ja jota he tarvitsevat nuoren elämänpolulla siirryttäessä eri palvelujen välillä. Tutkimus vastaa seuraaviin kysymyksiin: mitä palveluohjausta vanhemmat ovat saaneet ja miten he kehittäisivät palveluohjausta kehitysvammaisen nuoren kohdalla? Tutkimukseen kutsuttiin mukaan vanhempia, joilla palveluohjaus valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen takia on ajankohtaista. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta äitiä. Haastateltavien äitien nuoret olivat 18 - 20 vuoden iässä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa avataan teoreettisia käsitteitä ja teorioita, jotka liittyvät merkittävästi nuoren ja hänen perheensä elämään. Käsitteissä on avattu nuoren käyttämiä palveluja, sekä palveluohjausta työmenetelmänä. Teorioina on kerrottu kehitysvammaisuudesta ja palvelumuotoilusta. Opinnäytetyön aineisto hankittiin teemahaastattelumenetelmän avulla. Tutkimuskysymysten perusteella laadittiin teemat. Teemojen perusteella muodostettiin haastattelurunko. Haastattelut litteroitiin ja luettiin läpi. Tuloksia analysoitiin teemakorttien avulla.

Aineisto tuotti tuloksia vanhempien näkemyksistä koskien kehitysvammaisen nuoren palveluohjausta. Kehitysvammaiset nuoret ovat käyttäneet paljon erilaisia palveluja elämänpolkunsa aikana. Näitä palveluja ovat olleet erilaiset peruspalvelut, taloudelliset tuet, terapiat, tiilapäishoito, asumisharjoittelu ja kuljetuspalvelut. Haastateltavien kokemukset palveluista ovat yksilöllisiä ja henkilökohtaisia. Palvelut koettiin tärkeiksi ja ne tukevat arjessa nuoren ja perheiden elämää. Palveluja ja palveluohjausta pitää kuitenkin saada oikeaan aikaan ja perhettä hyödyttävällä tavalla. Nuoren siirtymävaiheessa haastateltavat kaipaavat tuekseen henkilöä, joka tukee, neuvoo ja ohjaa perhettä nuorta koskeissa valinnoissa.

Palvelut, palveluohjaus ja palvelusuunnitelma ovat nuorille ja perheille tärkeitä arjen rakentamisen välineitä. Espoon kaupungille asetetaan haaste vastata tähän tarpeeseen. Palvelumuotoilu on työväline, jota voi hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Palvelumuotoilussa kehitetään käyttäjän kanssa yhdessä palvelua ja palveluprosessia. Tämä opinnäytetyö on osallista palvelumuotoilua. Perheen ja nuoren tuen takaamiseksi on ollut tärkeää selvittää vanhempien todelliset tarpeet ja toiveet. Näin turvataan asiakaslähtöiset palvelut, joiden avulla rakennetaan nuoren polku aikuisuuteen.

Asiasanat: kehitysvammaisuus, palvelut, palveluohjaus, palvelumuotoilu, neuvonta

Bruns, Anna-Mari & Törmälä, Hanna-Leena

Parents' views of case management for adolescents with intellectual disability

| Year | 2011 | Pages | 58 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The background of this thesis is in adolescents with intellectual disability who need support, guidance, advice and services in different stages of transition from primary school to vocational studies and further to services for adults. At adolescence consideration and decisions are made regarding the future of adolescents and their transition into adulthood. With right services at the right time parents and their adolescents can make decisions in peace. The starting point for the thesis was initiated from the need to develop case management for adolescents with intellectual disability in the city of Espoo. Official support is emphasized particularly when the end of vocational studies is approaching. The objective of this study has been to examine parents' views of services and case management, which they have received during their child's life, and which they need in their adolescent's life path during the transition between different services. The study answers the following questions: What kind of case management have parents received so far? How would they develop case management for an adolescent with intellectual disability? Parents, in whose life case management is relevant due to preparatory and rehabilitative education and counseling, were invited to participate in the study. Six mothers were interviewed for the study. The interviewed mothers' adolescents were in the age of 18 - 20 years.

In the theoretical section significant theoretical concepts and theories related to adolescents and their family life are opened. Services for young people, as well as case management as a working method, have been discussed in theoretical concepts. Theories on intellectual disability and service design are clarified. The research material was collected by thematic interviews. The themes were derived from the research questions. The framework for the interview was based on the themes. The interviews were transcribed and read through. The findings were analyzed through thematic cards.

The data yielded parents' views of case management for adolescents with intellectual disability. Adolescents with intellectual disability have utilized a lot of different services during their life path. These services are different basic services, financial support, therapies, short-term care, rehabilitative residential accommodation and transportation services. The interviewees' experiences of services are individual and personal. The services were considered important and they support the everyday life of adolescents with intellectual disability and their families. Services and case management should be received at the right time and in a way that benefits the family. In an adolescent's transition phase the interviewees need support from a person who supports, advises and guides the family in their choices concerning the adolescent.

Services, case management and service plan are important tools for building up the everyday life of adolescents with intellectual disability and their families. The city of Espoo is set with a challenge to meet this need in question. Service design is a tool that can be used in developing services. Service design develops a service and a service process in co-operation with the service user. This thesis contributes to service design. It was important to find out the parents' real needs and wishes to ensure an adolescent's and his family's support. This will ensure that client-oriented services help to build an adolescent's path to adulthood.

Keywords: intellectual disability, services, case management, service design, consulting

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 2 | Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat..... | 8 |
| 2.1 | Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisten lasten ja nuorten opetus..... | 8 |
| 2.1.1 | Kehitysvammaisten lasten perusopetus..... | 9 |
| 2.1.2 | Oppilaan opetus järjestään erityisopetuksena | 11 |
| 2.1.3 | Valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus..... | 12 |
| 2.2 | Kuntoutus, kuntoutussuunnitelma ja HOJKS-asiakirja..... | 13 |
| 2.3 | Toimeentulo opiskelun aikana | 14 |
| 2.4 | Espoon kaupungin järjestämät tukipalvelut..... | 15 |
| 2.4.1 | Tilapäishoito ja asumisharjoittelu | 15 |
| 2.4.2 | Kuljetuspalvelut | 15 |
| 2.4.3 | Henkilökohtainen apu..... | 16 |
| 2.4.4 | Päivä- ja työtoiminta Espoossa..... | 16 |
| 2.5 | Palveluja määrittelevät lait..... | 19 |
| 2.6 | Palveluohjaus | 21 |
| 2.6.1 | Palveluohjaajan toimenkuva ja tehtävät..... | 22 |
| 2.6.2 | Palveluohjauksen työvälineenä palvelusuunnitelma | 23 |
| 2.7 | Kehittämisen lähestymistapana palvelumuotoilu | 24 |
| 2.7.1 | Palvelumuotoilussa palvelujen käyttäjät ensiarvoisessa asemassa | 25 |
| 2.7.2 | Palvelumuotoilusta työväline palvelujen kehittäjille | 27 |
| 2.7.3 | Palvelumuotoiluprosessi | 28 |
| 3 | Opinnäytetyön toteuttaminen..... | 31 |
| 3.1 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset | 31 |
| 3.2 | Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu..... | 32 |
| 3.3 | Haastatteluiden toteuttaminen | 34 |
| 3.4 | Aineiston analyysi | 36 |
| 3.5 | Tutkimuksen tulokset | 39 |
| 4 | Johtopäätökset ja pohdinta..... | 49 |
| 5 | Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus | 54 |
| 6 | Perusteita palvelumuotoilun käytölle | 57 |
| | Lähteet | 59 |
| | Liitteet..... | 62 |
| | Liite 1 Tutkimuslupa..... | 62 |
| | Liite 2 Kutsukirje haastateltaville..... | 63 |

| | |
|---|----|
| Liite 3 Teemahaastattelurunko | 64 |
| Liite 4 Teemahaastattelukysymykset | 65 |
| Liite 5 Teemakortiston prosessi..... | 66 |
| Liite 6 Kuljetuspalvelujen kehittäminen | 67 |
| Liite 7 Palveluohjauksen kehittäminen..... | 69 |

Kaaviot

| | |
|--|----|
| Kaavio 1: Kehitysvammaisen nuoren käyttämiä palveluja..... | 18 |
| Kaavio 2: Palvelumuotoiluprosessi | 28 |
| Kaavio 3: Teemat ja tutkimuksen prosessi | 33 |
| Kaavio 4: Teemakorttien sisältö..... | 38 |
| Kaavio 5: Palvelut ja tukimuodot eri ikävaiheissa | 39 |

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö selvittää kehitysvammaisten nuorten palveluja ja palveluohjauksen tarvetta sekä vanhempien näkemyksiä niistä nuoren valmentavien opintojen aikana. Oikeaan aikaan annettu palveluohjaus turvaa nuorelle ja hänen vanhemmilleen oikea-aikaiset palvelut sekä rauhan tehdä päätöksiä. Kehitysvammaisen nuoren polulla vanhempien merkitys on merkittävä. He kantavat vastuun ja huolehtivat siitä, että perhe saa tarvitsemaansa tukea, ohjausta ja neuvontaa sekä palvelua. Espoon kaupungin vammaispalveluilla ei ole ollut peruskoulun jälkeiseen asiakasohjaukseen nuorten palveluohjaajaa tai palveluohjausmallia. Opinnäytetyön idea syntyi tarpeesta kehittää palveluohjausta, jota espoolainen, kehitysvammainen nuori ja hänen vanhempansa tarvitsevat nuoren siirtymävaiheissa, jotka ovat haasteellisia ylittää. Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin: mitä palveluohjausta vanhemmat ovat saaneet ja miten he kehittäisivät palveluohjausta tulevaisuudessa?

Vammaistyössä korostuu palvelujen suunnitteleminen yksilöllisesti. Eri toimijoille on asetettu haaste palvella nuorta ja hänen perhettään ajan hengen mukaisesti. Tällä tarkoitamme sitä, että asiakkaalla on oikeus kuulla erilaisista vaihtoehdoista, sekä mahdollisuus olla tekemässä päätöksiä omasta elämästään. Tutkimuksessamme on pyritty vastaamaan moderniin ajatteluun asiakastyöstä, miten kehitämme palveluja asiakkaalle mahdollisimman käyttäjälähtöisesti. Kysymykseen voimme vastata selvittämällä käyttäjien näkemyksiä. Näitä näkemyksiä voidaan hyödyntää palvelumuotoilussa, joka voidaan ottaa työvälineeksi palvelujen kehittämiseen. Tämän tutkimuksen tulokset toimivat palvelumuotoilun ensimmäisenä vaiheena. Olemme kartoittaneet sitä tietoa, palvelua ja tukea, jonka nuoren vanhemmat näkevät oleellisena nuoren elämänpolulla. Läheiset ihmiset ovat keskeisessä asemassa, kun kehitysvammaiselle nuorelle rakennetaan toimivaa palveluverkostoa. Tästä syystä valitsimme haastateltaviksi vanhemmat.

Tutkimuksessa selvisi, että koulujen ja vammaispalvelujen henkilökunta ovat olleet niitä keskeisiä ammattiryhmiä, jotka ovat ohjanneet nuorta ja perhettä palvelujen piiriin. Kehitysvammaiset nuoret ja heidän vanhempansa tarvitsevat enemmän tietoa eri vaihtoehdoista, joita aikuistuville kehitysvammaisille nuorille on elämässä tarjolla. Tulevaisuutta määrittelee paljon se tieto, mitä perheille tarjotaan suunnittelun välineeksi nuoren tulevaisuuden suhteen.

Aluksi opinnäytetyössämme avataan teoreettisia käsitteitä, jotka liittyvät läheisesti nuoren ja perheen palveluverkostoon. Käsitteissä on avattu nuoren käyttämiä palveluja sekä palveluohjausta työmenetelmänä ja palvelumuotoilua palvelujen kehittämisen mallina. Opinnäytetyössä olemme hyödyntäneet tietämystämme vammaistyön ja Espoon kaupungin toimintatavoista, jotka ovat tulleet työkokemuksemme kautta tietoomme. Tutkimus on toteutettu teemahaas-

tattelumenetelmällä, joka kuuluu laadullisiin tutkimusmenetelmiin. Haastattelimme kuutta äitiä, joilla nuoren siirtymävaihe on ajankohtaista. Analyysivaiheessa teemoittelimme aineiston käyttäen apuna teemakortistoa.

Tutkimuksen avulla on tuotettu tietoa palveluohjauksesta ja niistä palveluista, joita nuori ja hänen vanhempansa tarvitsevat nuoren matkalla aikuisuuteen. Tutkimuksemme annetaan Espoon kaupungin vammaispalvelujen hyödynnettäväksi.

2 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

2.1 Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisten lasten ja nuorten opetus

Kehitysvammaisuus määritellään toimintakyvyn laaja-alaiseksi rajoittuneisuudeksi. Kehitysvammaisuus toimii yläkäsitteenä erilaisille ilmenemismuodoille sekä erilaisista syistä johtuville vaikeuksille oppia ja ylläpitää päivittäiseen elämään liittyviä toimia. Älyllisillä toiminnoilla tarkoitetaan henkilön yleistä henkistä suorituskkyä esim. päättelykyky, kyky tehdä havaintoja itsestään ja ympäristöstään sekä tehdä niistä johtopäätöksiä, kyky ratkaista ongelmia ja kyky ymmärtää syy-seuraus-yhteyttä. Monimutkaisten asiayhteyksien ymmärtäminen ja kokemuksesta oppiminen on haasteellista. Oman toiminnan suunnittelu, keskittymiskyky, olennaisen ja epäolennaisen erottaminen toisistaan, tehtävän hahmottaminen ja kykyä keskittyä asiaan esteistä huolimatta ovat esimerkkejä kehitysvammaisen henkilön haasteista elämässä. Älyllisen toiminnan rajoitus ilmenee erilaisina rajoituksina suorituskvyssä. Suorituskvyn rajoitukset tarkoittavat sitä, että henkilö pystyy käsittelemään vain hyvin pienen määrän tietoa kerrallaan. Rajoitukset ilmenevät myös älyllisen työskentelyn hitautena ja vaivalloisuutena. (Seppälä 2009.)

Jotta ihminen selviytyy jokapäiväisessä elämässä, tarvitsee hänen sopeutua sosiaaliin tilanteisiin sekä hallita käytännöllisiä taitoja. Sopeutuminen vaatii käsitteiden hallintaa ja ymmärrystä. Käsitteellisiä taitoja ovat esimerkiksi äidinkielen puhuminen ja ymmärtäminen, lukeminen ja kirjoittaminen, rahan sekä ajan ymmärtäminen. Sosiaalisia taitoja ovat kyky ihmissuhteisiin, kyky käyttäytyä tilanteen mukaisesti, vastuullisuus, lakien ja normien noudattaminen ja omasta turvallisuudesta huolehtiminen. Käytännöllisiä taitoja ovat omasta hygieniasta huolehtiminen sekä kotona asumiseen, liikkumiseen, työnteekoon ja vapaa-aikaan liittyvät taidot. Toimintakyvyn rajoitukset vaikuttavat kykyyn selviytyä päivittäisen elämän toiminnoista ja kykyyn vastata elämän erilaisiin vaatimuksiin. (Seppälä 2009.)

Henkilön kehitysvammaisuuteen aiheuttamiin rajoituksiin vaikuttavat hänen ikänsä ja iän eri kehitystehtävät. Kehitysvammaisuus on elinikäistä, ja elämäntapaajattelu on välttämätöntä sen yksilöllisten ilmenemismuotojen analysoinnille. Myös henkilön asuminen ja toimintaympä-

ristöt vaikuttavat toimintakykyyn, ja siitä nouseviin haasteisiin ja vaatimuksiin. Tyypillistä on, että kehitysvammainen henkilö on hyvinkin toimintakykyinen omassa, tutussa ympäristössään. Uudessa ympäristössä toimintakyky heikkenee huomattavasti. (Seppälä 2009.)

Kehitysvammaisen henkilön toimintakykyyn voi vaikuttaa myös erilaiset lisävammat tai sairaudet. Näihin pystytään usein kliinisesti tai muiden menetelmien avulla löytämään ratkaisuja. Kuntoutuksella on suuri merkitys. Kehitysvammaisuuteen liittyvät toimintakyvyn rajoitukset älyllisissä ja psykososiaalisissa toiminnoissa eivät ilmene tasaisesti toimintakyvyn eri osa-alueilla. Henkilön toiminnallisten vahvuuksien ja rajoitusten kartoittaminen on tärkeää, jotta kehitysvammaiselle henkilölle löydetään perustellut ja tarkoituksenmukaiset tukitoimet sekä kuntoutusmuodot. Asianmukaisten, riittävän pitkäjänteisten ja yksilöllisten tukitoimien avulla kehitysvammaisen henkilön toimintakyky yleensä ajan mittaan paranee tai kehitysvammainen henkilö oppii kompensoimaan heikkoja kohtiaan. (Seppälä 2009.)

2.1.1 Kehitysvammaisten lasten perusopetus

Perusopetuslaki määrittelee opetusta seuraavasti: perusopetus järjestetään luokanopettajien antamana opetuksena, eri oppiaineiden opettajien antamana aineenopetuksena, oppilaanohjaajien antamana oppilaanohjauksena sekä erityisopettajien antamana erityisopetuksena. Kunta on velvollinen järjestämään sen alueellaan asuville oppivelvollisuusikäisille perusopetusta sekä oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna esiopetusta. Lain mukaan erityisoppilaan oppivelvollisuus alkaa vuotta säädettyä aikaisemmin ja kestää 11 vuotta, jos perusopetukselle säädettyjä tavoitteita todennäköisesti ei lapsen vammaisuuden tai sairauden vuoksi ole mahdollista saavuttaa yhdeksässä vuodessa. Oppivelvollisen on osallistuttava lain mukaisesti järjestettyyn perusopetukseen tai saatava muulla tavalla perusopetuksen oppimäärää vastaavat tiedot. Pidennetyn oppivelvollisuuden piirissä olevan tulee osallistua oppivelvollisuuden alkamisvuonna järjestettävään esiopetukseen. (Perusopetuslaki 1998.)

Lain mukaan erityisopetusta järjestetään oppilaalle, jolla on lieviä oppimis- tai sopeutumisvaikeuksia. Hänellä on oikeus saada erityisopetusta muun opetuksen ohessa. Oppilas tulee ottaa tai siirtää erityisopetukseen, jos oppilaalle ei vammaisuuden, sairauden, kehityksessä viivästyksen, tunne-elämän häiriön tai muun niihin verrattavan syyn vuoksi voida antaa opetusta muuten. Erityisopetus järjestetään muun opetuksen yhteydessä, erityisluokalla tai muussa erityisopetukseen soveltuvassa paikassa. Oppilaalle tulee laatia henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS -asiakirja). Opetuksessa noudatetaan valtakunnallisesti yhtenäisiä perusteita perusopetuslain säädösten mukaan. Opetus järjestetään oppilaiden ikäkauden ja edellytysten mukaisesti, ja sen on edistettävä oppilaiden tervettä kasvua ja kehitystä. Opetuksessa tulee olla yhteistyössä kotien kanssa. Ennen päätöstä, jolla oppilas otetaan tai siirretään erityisopetukseen, tulee neuvotella oppilaan huoltajan kanssa

sekä, jos mahdollista, hankkia oppilaasta ja hänen oppimisedellytyksistään psykologinen tai lääketieteellinen tutkimus tai sosiaalinen selvitys. (Perusopetuslaki 1998.)

Opetus, oppimateriaali sekä työvälineet ja -aineet ovat oppilaalle maksuttomia. Vammaisella ja muulla erityistä tukea tarvitsevilla oppilaalla on lisäksi oikeus saada maksutta opetukseen osallistumisen edellyttämät tulkitsemis- ja avustajapalvelut, muut opetuspalvelut, erityiset apuvälineet sekä muu ohjaus tai tuki. Oppilaalla on oikeus saada maksutta opetukseen osallistumisen edellyttämä tarvittava oppilashuolto. Laissa oppilashuolto määritellään oppilaan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävänä toimintana. (Perusopetuslaki 1998.)

Perusopetuslain mukaan kunta voi järjestää tai hankkia aamu- ja iltapäivätoimintaa. Jos kunta järjestää tai hankkii lain mukaista aamu- ja iltapäivätoimintaa, tulee sitä tarjota erityisopetuksen piirissä oleville oppilaille perusopetuksen aikana. Kehitysvammaiselle nuorelle aamu- ja iltapäivätoiminta on maksutonta kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaan (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977). Aamu- ja iltapäivätoiminnan tavoitteena on tukea kodin ja koulun kasvatustyötä sekä lapsen tunne-elämän kehitystä ja eettistä kasvua. Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee edistää lasten hyvinvointia ja tasa-arvoisuutta yhteiskunnassa sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä sekä lisätä osallisuutta. (Perusopetuslaki 1998.)

2.1.2 Oppilaan opetus järjestään erityisopetuksena

Erityisen tuen tarve oppilaalla arvioidaan yhteistyössä opetustoimen ja terveydenhuollon kanssa. Espoon kaupunki järjestää erityisopetusta yleisopetuksen ryhmissä, pienryhmissä ja erityisluokilla. Pienempien kohderyhmien oppilaiden opetus on järjestetty kaupunkitasoisissa erityisopetusryhmissä. (Espoon kaupunki 2010.)

Koulussa järjestettävässä kuntoutussuunnitelmakokouksessa keskustellaan yhteistyössä perheen kanssa, mitä etuuksia nuorelle kannattaa hakea ja miten kuntoutus järjestetään. Vastuu kuntoutussuunnitelman pitämisestä kuuluu kouluterveydenhuollolle. Espoon kaupungin koululääkäri kirjoittaa tarvittavat lausunnot, joiden perusteella tehdään päätös eläkkeestä tai kuntoutusrahasta. Kokoukset ovat moniammatillisia ja Espoon kaupungin vammaispalvelujen edustaja on tarvittaessa mukana kuntoutussuunnitelmakokouksessa.

Perusopetuksen jälkeen vaihtoehtoina kehitysvammaiselle nuorelle on hakeutua ammatillisiin opintoihin, valmentaviin opintoihin, työelämään tai päivä- ja työtoimintaan. Seuraavassa esitellään valmentavan opetuksen ja ohjauksen järjestämisen periaatteita. Valmentavien opintojen painopiste on kuntoutuksessa ja elämänhallinnan taidoissa. Koulutuksen sisältö

kirjoitetaan jokaiselle laadittuun henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevaan suunnitelmaan.

2.1.3 Valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus

Vammaisuuden, sairauden, kehityksessä viivästymisen, tunne-elämän häiriön tai muun syyn vuoksi erityistukea tarvitseville opiskelijoille järjestetään valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta ja ohjausta. Koulutus antaa valmiuksia ammatilliseen koulutukseen, työhön sijoittumiseen ja oman elämän hallintaan. Pääasiallisena tavoitteena on, että opiskelijalla on koulutuksen päätyttyä mahdollisimman hyvät valmiudet itsenäiseen elämään, koulutukseen ja/tai työhön. Koulutuksessa tuetaan myös opiskelijan myönteistä kehitystä ja vahvistetaan hänen itsetuntoaan sekä elämäntaitojaan. (Opetushallitus 2000.)

Valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus perustuu Opetushallituksen (2000) mukaan siihen, että opiskelijalla on edellytyksiä toimia vastuuntuntoisesti ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa mukaisesti yhteiskunnan mahdollisimman täysivaltaisena jäsenenä. Valmentavan opetuksen ja ohjauksen ihmiskäsitys perustuu siihen, että erityistuen tarpeessa oleva henkilö saa mahdollisimman paljon valmiuksia ja valtaa oman elämänsä asioita koskevien päätösten tekoon. Tämän avulla hänellä on mahdollisuuksia hyvään ja mielekkääseen elämään omista kyvyistään ja tavoitteistaan lähtien. Hyvä ja mielekäs elämä sisältää valinnanvapauden ja itsemääräämisoikeuden. Se sisältää myös mahdollisuuden itsenäiseen elämään, tasavertaisuuteen ihmissuhteissa ja täyden osallistumisen. (Opetushallitus 2000.)

Vammaisten opiskelijoiden valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta ja ohjausta järjestetään kahdessa eri koulutusohjelmassa. Seuraavassa on Opetushallituksen (2000) määritelmät näille koulutusohjelmille:

- Valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus ennen ammatillista peruskoulutusta.
Valmentava 1, josta käytetään puhekielessä lyhennettä AVA.

Koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle sellaisia valmiuksia, joilla hän kykenee koulutuksen jälkeen osallistumaan edellytystensä mukaisesti ammatilliseen peruskoulutukseen tai hankkimaan ammatillisen uudelleen koulutuksen. Yleensä koulutuksen pituus on 20 - 40 opintoviikkoa, mutta se voi kestää erityisten syiden perusteella 80 opintoviikkoa. (Opetushallitus 2000.)

- Työhön ja itsenäiseen elämään valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus.
Valmentava 2, josta käytetään puhekielessä lyhennettä TYVA.

Koulutus on tarkoitettu niille opiskelijoille, joilla ei ole mahdollisuutta siirtyä ammatilliseen perustutkintoon johtavaan koulutukseen vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi. Tavoitteena opetuksessa on, että opiskelija kykenee koulutuksen jälkeen mahdollisimman itsenäiseen ja rikkaaseen elämään, sekä kykenee osallistumaan mahdollisimman itsenäisesti työelämään tulevaisuudessa. Opiskelijan tavoitteena on omata tietoja ja taitoja, jotka mahdollistavat sijoittumisen johonkin työtehtävään avoimilla työmarkkinoilla tai työ- tai päivätoimintaan. Koulutuksen tavoitteena on, että opiskelija kykenee edellytystensä mukaan ottamaan mahdollisimman itsenäisesti vastuuta omassa elämässään. Koulutuksen laajuus on 40 - 120 opintoviikkoa. (Opetushallitus 2000.)

Päätöksen siitä kumpaan koulutusryhmään (Ava tai Tyvä) henkilö kuuluu, tekee koulutuksen järjestäjä. Päätös perustuu yksilökohtaisiin asiantuntijaselvityksiin sen jälkeen, kun on kuultu henkilöä itseään, hänen huoltajiaan ja perheenjäseniään. Koulutuksen tavoitteet määräytyvät joustavasti opiskelijan yksilöllisten voimavarojen ja hänen elämäntilanteensa mukaisesti. Työhön ja itsenäiseen elämään valmentava ja kuntouttava opetus sekä ohjaus koostuvat useista eri opintokokonaisuuksista. Kunkin opintokokonaisuuden laajuus päätetään yksilöllisesti ja joustavasti opiskelijan edellytyksistä ja tavoitteista lähtien. Opintokokonaisuus sisältää tiedollisia ja yhteiskunnallisia valmiuksia, taitojen kehittämistä ja ammattiopintoja sekä vuorovaikutustaitoja. Opetuksessa painotetaan myös toiminnallisia perusvalmiuksia ja elämänhallintaa: motorisia taitoja, päivittäistoimintoja, asumisvalmennusta, vapaa-ajan taitoja ja elämänhallintaa. (Opetushallitus 2000.)

Koulutuksen järjestämisen sekä työhön siirtymisen tulee perustua tiiviiseen yhteistyöhön opiskelijan, tämän lähiyhteisön, koulutuksen järjestäjien, sosiaaliviranomaisten ja työnantajien välillä. Työhön ja itsenäiseen elämään valmentavassa ja kuntouttavassa opetuksessa ja ohjauksessa käytetään apuna luonnollisia tilanteita, konkreettisia asioita ja opiskelijan omia kokemuksia. (Opetushallitus 2000.)

2.2 Kuntoutus, kuntoutussuunnitelma ja HOJKS-asiakirja

Muun erityisopetuksen ohella valmentavaan ja kuntouttavaan opetukseen ja ohjaukseen tulee liittyä toiminnallinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaiskuntoutus. Ammatillisessa kokonaiskuntoutuksessa jatketaan sitä kuntoutusta, joka on alkanut aiemmilla kouluasteilla. Kuntoutuksen avulla ylläpidetään ja vahvistetaan saavutettua selviytymisen tasoa tai autetaan löytämään uusia valmiuksia käytännön elämässä selviytymiseen. Kuntoutuminen on prosessi, jonka tavoitteiden tulee perustua opiskelijan omiin edellytyksiin ja tarpeisiin löytää kuntoutusmahdollisuuksia opiskelijan edellytysten mukaan. Kuntoutuksen suunnittelussa on mukana moniammatillinen yhteistyöverkosto ja yhteistyössä ovat mukana opiskelijan huoltajat. Opiskelija on itse mukana mahdollisuuksiensa mukaan asettamassa kuntoutumisen päämääriä ja

osallistuu niitä koskevaan päätöksentekoon. (Opetushallitus 2000.)

Henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma on pohja opiskelulle. Sitä kuvaamaan laaditaan HOJKS -asiakirja, jota päivitetään opiskelun aikana. Jokaiselle opiskelijalle laaditaan suunnitelma yksilöllisten edellytysten ja tarpeiden mukaisesti yhdessä opiskelijan sekä yhteistyössä huoltajien ja aikaisemman koulun edustajien kanssa. Tavallisesti suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään opiskelujen edetessä kahdesti vuodessa tai tarvittaessa. Henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman sisältö määräytyy opiskelijan tuen tarpeen määrästä sekä hänen tiedoistaan ja taidoistaan. Lievemmin vammaisten opiskelijoiden suunnitelmassa keskitytään enemmän tiedollisiin ja ajattelun taitoihin. Vaikeammin vammaisten opiskelijoiden suunnitelmassa tärkeintä on elämänhallinnan taitojen kehittäminen. Suunnitelmaa tarkennetaan koko koulutuksen ajan ja sen oletetaan muuttuvan opiskelujen aikana. (Opetushallitus 2000.)

Vaikeavammaisen henkilön lääkinällinen kuntoutus perustuu kirjalliseen kuntoutussuunnitelmaan. Se tehdään yhteistyössä kuntoutujan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai muun läheisensä, lääkärin ja moniammatillisen työryhmän kanssa. Suunnitelmasta vastaa julkinen terveydenhuolto. Kuntoutussuunnitelma tehdään vähintään vuodeksi ja enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Kuntoutussuunnitelmasta tulee selvittää, miten sairaus, vika tai vamma aiheuttaa huomattavia vaikeuksia tai rasituksia selviytyä kotona, päiväkodissa, koulussa tai työelämässä sekä muissa elämäntilanteissa. Arvioinnissa on olennaista vaikeuksien ja rasitusten yleisyys jokapäiväisessä elämässä sekä lasten ja nuoren kohdalla erityisesti suoriutuminen suhteessa ikätason mukaiseen kehitykseen. Lisäksi suunnitelmassa tulee kuvata, miten kuntoutus perustellusti turvaa tai parantaa edellä mainittua selviytymistä. (Kansaneläkelaitos 2010.)

2.3 Toimeentulo opiskelun aikana

Nuoren kuntoutusrahalla tai työkyvyttömyyseläkkeellä turvataan vammaisen henkilön toimeentuloa. Kansaneläkelaitos määrittelee, ketkä ovat oikeutettuja eläkkeeseen tai nuoren kuntoutusrahaan. Vammaisen henkilön jokapäiväiseen elämään, kotona asumiseen sekä siellä tapahtuvaan hoitoon voi hakea vammaistukea tai eläkkeensaajan hoitotukea. Se korvaa myös sairaudesta tai vammaisuudesta aiheutuvia erityiskustannuksia. Näihin etuihin on oikeutettu, kun vammaisuus aiheuttaa jatkuvaa avun, ohjauksen tai valvonnan tarvetta. (Kansaneläkelaitos 2009.)

Kaikkein pienituloisimmille on säädetty laissa takuueläke helmikuusta 2011 alkaen. Oikeus takuueläkkeeseen on sellaisella henkilöllä, joka saa muuta kuin pelkkää osa-aikaeläkettä, osa-tökyvyttömyyseläkettä tai perhe-eläkettä. (Kansaneläkelaitos 2011.)

2.4 Espoon kaupungin järjestämät tukipalvelut

2.4.1 Tilapäishoito ja asumisharjoittelu

Omaisten loman, levon, sairauden tai muun syyn ajaksi myönnetään hakemuksen perusteella kotihoitoa tukevaa ympärivuorokautista tilapäishoitoa. Espoon kaupungilla on velvollisuus järjestää tilapäishoitoa sosiaalihuoltolain sekä kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella. Tilapäishoidon palvelut on tarkoitettu ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville lapsille ja aikuisille. Hoito järjestetään asumisyksiköissä, joissa on yövalvonta. Tilapäishoitoa järjestetään myös perhehoitona, jolloin kehitysvammaiselle nuorelle tarjotaan mahdollisuus kodinomaiseen hoitoon ja läheisiin ihmissuhteisiin. Tilapäinen perhehoito on tarkoitettu ensisijaisesti alle 16-vuotiaille. Asumisharjoittelua tarjotaan yli 18-vuotiaille. Tavoitteena on itsenäisen asumisen harjoittelu. (Espoon kaupunki 2010.)

2.4.2 Kuljetuspalvelut

Espoon kaupunki järjestää vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia minkään muun lain nojalla. Tällainen palvelu on kuljetuspalvelut vaikeavammaiselle henkilölle. Espoon kaupunki on määritellyt kuljetuspalvelujen järjestämiselle tavoitteet. Näiden mukaan kuljetuspalvelut edistävät vaikeavammaisten espoolaisten tasa-arvoa ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä heille liikkumismahdollisuudet samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käyttäville espoolaisille. Vammaispalvelulaki velvoittaa kuntaa järjestämään vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Kunnan velvollisuutena on järjestää vaikeavammaiselle henkilölle välttämättömät työ- ja opiskelumatkat. Ne korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tämän lisäksi vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus vähintään 18 yhdensuuntaiseen jokapäiväiseen elämään kuuluvaan asiointi- ja virkistysmatkaan kuukaudessa. (Espoon kaupunki 2009.)

Kuljetuspalveluja voidaan myöntää vain hakemuksen perusteella. Tällöin hakija ei ole oikeutettu saamaan kulkemiseen tukea muiden säädösten nojalla. Ehtona on myös, että vaikeavammaisella henkilöllä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa. Ehdossa huomioidaan myös se, että joukkoliikenteen käyttäminen ei vamman tai sairauden vuoksi ole mahdollista ilman suuria vaikeuksia. Tarve kuljetuspalvelulle tulee johtua vammasta tai sairaudesta, joiden pitää olla pysyviä tai pitkäaikaisia. Kuljetuspalvelun myöntäminen perustuu palvelusuunnitelmaan. Mikäli hakija ei tarvitse muita vammaispalvelulain mukaisia tukitoimia, kuljetuspalvelu voidaan myöntää ilman ajankohtaista palvelusuunnitelmaa. (Espoon kaupunki 2009.)

Osana kuljetuspalvelua on vakiotaksin käyttöoikeus. Espoon kaupunki myöntää asiakkaalle oikeuden vakiotaksin käyttöön, jos kuljettajien vaihtuminen olennaisesti hankaloittaa asiakkaan mahdollisuutta käyttää kuljetuspalvelua. Vakiotaksin käyttöoikeutta haetaan kirjallisesti vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. (Espoon kaupunki 2009.)

Espoon kaupunki arvioi kuljetuspalvelun tarvetta asiakkaan elämäntilanteen, elinympäristön ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvan toimintarajoitteen mukaan. Kuljetuspalvelupäätöksen myötä sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle asiakasprofiilin. Asiakasprofiili sisältää kuljetuspalveluasiakkuuden hoitamiseen liittyvät välttämättömät tiedot, jotka tallennetaan atk-järjestelmään eli Effica -asiakastietojärjestelmään. Asiakasprofiili jää Espoon vammaispalvelujen sosiaalityön sisäiseen käyttöön. (Espoon kaupunki 2009.)

2.4.3 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan elämän eri osa-alueilla. Henkilökohtaista apua järjestetään henkilölle, joka päivittäisistä toiminnoista suoriutuakseen tarvitsee toisen henkilön apua. Järjestämistavassa on aina otettava huomioon vammaisen henkilön yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne. Vammaisen henkilön itsenäisyyden lisääminen on henkilökohtaisen avun perusajatus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

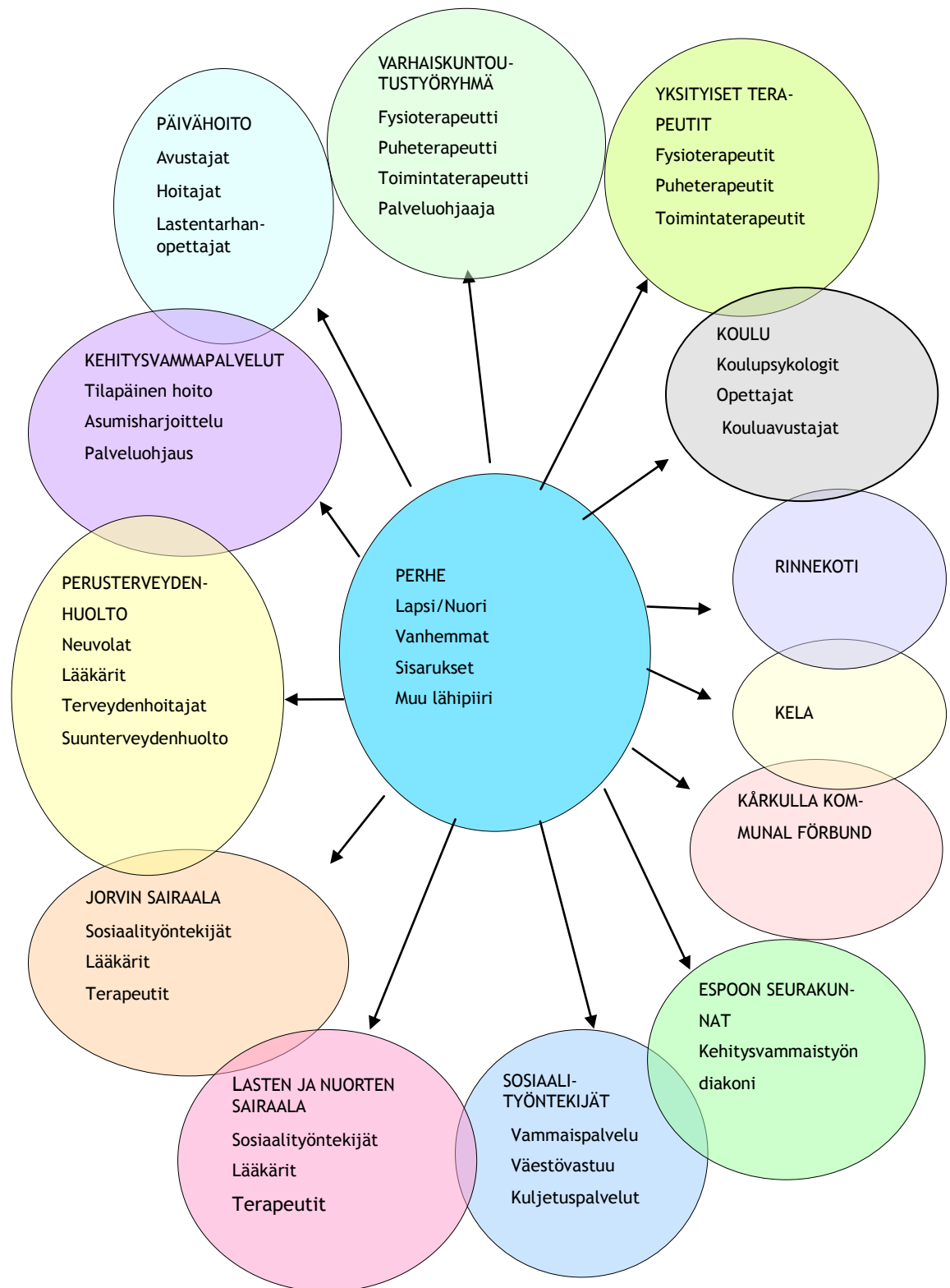
Henkilöltä ei saa evätä henkilökohtaista apua minkään vamman, sairauden, diagnoosin tai iän perusteella. Henkilökohtaisen avun ei ole tarkoitus olla hoitoa, hoivaa tai valvontaa. Näissä tilanteissa apu järjestetään muuna sosiaali- ja terveystoimen palveluna. Henkilökohtainen apu on saajalleen maksutonta. Kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkakustannukset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

2.4.4 Päivä- ja työtoiminta Espoossa

Mielekäs arki ja työelämä on kehitysvammaisen ihmisen perusoikeus. Valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen tai perusopetuksen jälkeen nuoret sijoittuvat usein päivä- ja työtoimintaan. Palvelut järjestetään kunnallisena palveluna joko kunnan ylläpitämissä toimintakeskuksissa tai ostopalveluina säätiöiltä, järjestöiltä, kuntayhtymiltä ja muilta pieniltä palveluntuottajilta. Päivä- ja työtoiminnassa resurssit on suunniteltu siten, että suunnitelmallinen ja korkeatasoinen hoito ja ohjaus takaavat asiakaslähtöisesti ja oikea-aikaisesti kaikille kehitysvammaisille henkilöille mielekkään arjen riippumatta siitä, minkä päivä- tai työtoiminnan palveluja he käyttävät. Päivätoiminta on kehitysvammaisen asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaan suunniteltua toimintaa. Toiminnassa pyritään siihen, että se on mielekästä, kuntouttavaa ja taitoja ylläpitävää. Päivätoiminta tarjoaa myös perushoitoa

ja huolenpitoa. Kehitysvammaisten aikuisten päivätoiminta tukee kuntoutusta ja edistää elämänhallintataitoja yksilöllisen tarpeen mukaan. Se tarjoaa samalla asiakkaalle sosiaalisia kontakteja. Työtoiminnassa tarjotaan kehitysvammaiselle henkilölle sopiva työskentelymuoto, jossa käytetään hyväksi ammatillisen koulutuksen antamia valmiuksia. Palvelun suunnittelussa huomioidaan aikaisempi työkokemus tai työharjoittelu. Työtoiminnan tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen työskentely, johon kuuluu työhön sitoutuminen ja palkitseminen. Työtoiminnassa pyritään siihen, että kehitysvammainen henkilö toimii mahdollisimman tasavertaisena ja itsenäisenä jäsenenä työelämässä. Työtoiminnassa pyritään erilaisiin työn kriteereihin, joita pyritään tavoittelemaan kehitysvammaisuuden ehdoilla. (Kalavainen 2009, 22 - 23.)

Seuraavalla sivulla esitettyyn kaavioon on koottu erilaisia palveluja, jotka liittyvät kehitysvammaiseen lapseen ja hänen perheeseensä.



Kaavio 1: Kehitysvammaisen nuoren käyttämiä palveluja. (Espoon kaupunki 2008.)

2.5 Palveluja määrittelevät lait

Sosiaalihuoltolaissa määrätään kunnan tehtäväksi huolehtia sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kunnassa tulee olla sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä erilaisia sosiaalihuollon palveluja varten. Seuraavat kunnalle velvoitetut tehtävät määritellään sosiaalihuoltoon kuuluvina.

- sosiaalipalvelujen järjestäminen kunnan asukkaille
- toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevalla henkilöllä
- sosiaaliavustusten suorittamisesta asukkailleen
- ohjaus ja neuvonta
- tiedottaminen sosiaalipalveluista
- koulutus-, tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan järjestäminen
- sosiaalisen luoton myöntäminen asukkaille
- sosiaalisten olojen kehittäminen ja epäkohtien poistaminen.

(Sosiaalihuoltolaki 1982.)

Sosiaalihuollon tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakkaalle annetaan tietoa erilaisista mahdollisuuksista, ja että asiakas ohjataan tarpeen mukaan muiden palvelujen järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä järjestävien tahojen kanssa. Sosiaalityö on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Sosiaalityö sisältää myös muut tukitoimet, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1982.)

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden ihmisten kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammainen henkilö on ihminen, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille henkilöille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan tarpeen mukaan. Palveluja ja tukitoimia järjestetään, kun riittäviä ja hänelle sopivia palveluja ei pystytä muuten järjestämään. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja annetaan tarpeen mukaan, ja niitä voidaan antaa myös lähiomaisille. Vammaispalvelulailla tasataan vammasta tai sairaudesta aiheutuneita kuluja vammaiselle henkilölle esimerkiksi kuljetuspalveluilla. Vammaiselle henkilölle annetaan kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita vammaispalvelulain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeellisia palveluja. Palveluja voidaan antaa myös vammaisen henkilön lähiomaiselle, hänestä huolehtivalle tai muuten läheiselle henkilölle. (Vammaispalvelulaki 1987.)

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle seuraavat palvelut:

- kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen
- päivätoiminta
- henkilökohtaista apua
- palveluasumista, mikäli henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee tätä palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Kunnalla ei ole erityistä velvollisuutta palveluasumisen, eikä henkilökohtaisen avun järjestämiseen, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpitein. Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan yleiset palvelut soveltuvat myös vammaiselle henkilölle. Kunnan tulee ottaa huomioon vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet ja näkökohdat vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia kehittäessään. (Vammaispalvelulaki 1987.)

Laissa kehitysvammaisten henkilöiden erityishuollosta säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi, ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja. (Kehitysvammalaki 1977.)

Erityishuollon tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Erityishuoltoa määrittelevässä laissa seuraavat palvelut koskevat ohjauksen toteuttamista: tutkimuksiin ja terveydenhuoltoon ohjaus ja sen sisältämä yksilöllinen suunnittelu, harjaantumis- ja muu tarpeellinen opetus, ohjaus sekä toiminnallinen valmennus, yhteiskunnalliseen sopeuttamiseen pyrkivä toiminta esim. työ tai asuminen, henkilökohtaisten apuneuvojen ja -välineiden järjestäminen, henkilön läheisen henkilöiden ohjaus ja neuvonta ja yleinen erityishuoltoa koskeva tiedotustoiminta. (Kehitysvammalaki 1977.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edistää sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta, oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon palveluissa. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta ihmisarvoa ja vakaumusta. Asiakkaan yksityisyyttä pitää kunnioittaa eikä syrjintää saa ilmetä. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa on otettava huomioon. Henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Kyseinen laki määrittelee erittäin tarkkaan vaihtolovelvollisuuden sekä asiakirjojen salassapidon. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

2.6 Palveluohjaus

Kehitysvammaisten palveluohjaus on toimintaa, jolla asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät eri palvelut kootaan asiakkaan saataville. Asiakaslähtöistä työtä tehdään kumppanuuden periaatteella. Palveluohjaus voi kestää asiakkaan syntymästä aina vanhuuteen asti asiakkaan tarpeiden mukaan. (Espoon kaupunki 2009.)

Palveluohjaaja ohjaa, neuvoo ja konsultoi myös muita ammattiryhmiä. Palveluohjaaja toimii aina asiakkaan suostumuksella hoitaessaan asiakkaan asioita ja välittäessään asiakastietoja. Asiakasprosessit dokumentoidaan lainsäädännön mukaisesti. Palveluohjaajaan voivat ottaa yhteyttä vanhemmat, huoltajat, muut asiakkaan lähihenkilöt, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoito, neuvolat ja sosiaalityöntekijät asiakkaan suostumuksella. (Espoon kaupunki 2009.)

Palveluohjaus on prosessi, joka jaetaan viiteen eri vaiheeseen:

1. Luodaan asiakkuus palveluohjaajan ja palvelun tarvitsijan välille.
2. Palvelutarve selvitetään ja arvioidaan.
3. Tuki ja palvelut suunnitellaan sekä järjestetään.
4. Tavoitteiden toteutumista palveluissa seurataan, arvioidaan ja tarvittaessa korjataan.
5. Palveluohjaus päättyy.

(Sosiaaliportti 2008.)

Palveluohjauksessa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua. Olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde, jossa kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuutta. Palveluohjauksella pyritään tunnistamaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä järjestämään asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien voimavarojen avulla sekä siirtyä järjestelmä- ja tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Palveluohjauksessa keskeisintä on neuvonta, koordinointi ja asianajo. (Sosiaaliportti 2008.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan toimintatapaa, jossa hyödynnetään asiakkaan koko verkostoa palvelun jatkuvuuden takaamiseksi. Palveluohjaaja on henkilö, joka koordinoi verkostoa. Verkosto koostuu asiakkaan läheisistä sekä ammattilaisista. Palveluohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää työtä asiakkaan saamien palvelujen ja tukimuotojen yhteensovittamista. Työntekijän tulee olla koko ajan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hänen on oltava hyvin perillä asiakkaan ja hänen läheistensä kokemuksista asiakassuhteen edistyessä (Mönkkönen 2007, 137 - 138.)

2.6.1 Palveluohjaajan toimenkuva ja tehtävät

Palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelujen tarpeet, joiden perusteella kootaan asiakkaalle oikeutetut palvelut. Etuuksia koskevat tiedot selvitetään ja järjestetään kokonaisuudeksi, joka toimii asiakkaan tukena. Palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelujen tarvetta ja niiden riittävyttä sekä ehdottaa niihin muutoksia tarvittaessa. Palvelujen yhteensovittaminen edellyttää viranomaisten välistä yhteistyötä sekä tehtävien ja vastuiden selkeää sopimista asiakaskohtaisesti kunkin asiakkaan kohdalla. Palvelujen järjestäminen liittyy tiiviisti oikeuksiin toimia asiakastyössä asiakkaan asialla, ja voimavaroihin sekä taloudellisiin resursseihin, joita palveluohjaajalla on käytettävissään. (Sosiaaliportti 2008.)

Palveluohjaajan ensimmäinen ja tärkein tehtävä on tutustua perheeseen hyvin. Perheen tilanne ja tarpeet on kartoitettava tarkasti, jotta erilaisia oikeita palveluja ja tukimuotoa voidaan arvioida. Perheen tilanteen tunteminen vapauttaa palveluohjaajan toimimaan luovasti ja mahdollisesti jopa ei-konservatiivisesti. Näin voidaan pohtia vaihtoehtoja, jotka perhettä tukevat parhaiten. Palveluohjaajan ja päätöksentekijöiden joustava, jopa luova hulluus, voi tässä suhteessa päästä valloilleen vasta, kun perheen tilanne ja tarpeet tunnetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluja ja tukimuotoja lähdetään miettimään vasta sitten, kun tunnetaan ne tarpeet, joihin pitää vastata. Palveluohjauksen tarkoituksena on auttaa perheitä hahmotamaan pirstaleista maailmaa. Palveluohjaus ohjaa vanhemmat löytämään lapselleen oikeat palvelut. Näitä palveluja ei välttämättä löydy olemassa olevasta palveluvalikosta. (Pietiläinen 2003, 92.)

Palveluohjaus voi olla pitkäänkin kestävä yhteistyösuhde. Asiakkaan avun ja tuen tarpeen ollessa pitkäaikaista elämään sisältyy monia vaiheita, joissa tarvitaan intensiivistä yhteistyötä ja paljon asioiden järjestelyä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

Eri elämänmuutoksissa palveluohjaus korostuu. Asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvä muutos, esimerkiksi jatko-opintoihin tai työelämään siirtyminen, toimii lähtökohtana palveluohjaukselle. Siirtymävaiheet edellyttävät kaikkien verkoston osapuolien saumatonta ja hyvää yhteistyötä. Siirtymävaiheissa on oleellista tarkistaa henkilön etuudet ja mahdollisuudet. Muutokseen tarvitsee valmistautua oikea-aikaisesti. Palveluohjauksen on valmistauduttava muutokseen hyvällä suunnitelmalla ja keräämällä siihen tarvittavat tiedot. Tehtävänä on siirtää asiakasta koskeva tieto tarkoituksenmukaisesti, sekä varmistaa oikeat tukitoimet palveluprosessin loppuunsaattamiseksi. Elämän siirtymätilanteissa lähettävä taho siirtää asiakkaan asian kokonaisvastuun vastaanottavalle taholle, jossa se tarkoituksenmukaisesti vastaan otetaan. (Pietiläinen 2003, 30.)

Ohjaus, neuvonta ja tiedotus ovat ammatillisia toimintatapoja. Arjessa ne kietoutuvat vahvasti toisiinsa ja kokemuksen myötä palveluohjaaja oppii tunnistamaan tilanteeseen sopivan toimintatavan. Ammattitaitoinen ohjaaja osaa koota tietoa, organisoida, päivittää ja levittää tietoa ohjauksen kautta tehokkaaseen käyttöön. Ohjaus on ajan antamista. Ohjaustilanteeseen vaikuttaa kronologinen aika sekä tämä hetki. Ohjaushetki on yhteinen jaettu aika, jolloin on tärkeä viestiä asiakkaalle läsnäoloa, kuuntelemista ja kärsivällisyyttä. Ohjaustilanteessa annetaan huomiota ja tavoitteena on kuulluksi tuleminen sekä välittämisen kokemus, joka on ihmisyyden perustarpeita. Asiakkaan kunnioitus korostuu ohjaustilanteessa. Se on vuorovaikutteinen suhde, jossa asiakkaan luottamus ansaitaan. Laadukas ohjaaminen edellyttää empatiaa, itsensä kunnioittamista ja reflektiivisyyttä. (Markkanen 2010.)

Ohjauksessa työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaan tavoitteet ja tulkinnat. Olennaista on vahvistaa ohjattavan toimintakykyä ja voimavaroja löytää oma ratkaisu ongelmatilanteeseen. Ohjauskeskustelu sisältää monta vaihetta ja keskustelun rakennetta ei ole määritelty. Keskustelun rakenteeseen vaikuttavat erilaiset aloitteet ja lähestymistavat. Ohjausta ei voida pitää terapiana, vaikka sillä voi olla terapeuttisia vaikutuksia. Lähtökohtaisesti ohjaus pitää asiakasta kokonaisuutena, josta asiakkaan voimavarat on löydettävissä. Tiedottaessaan palveluohjaaja antaa tiedon asiakkaalle, joka on etsinyt puuttuvaa tietoa. Asiakkaalla on siis mielessä valmis ongelma, johon etsiä ratkaisua. Palveluohjaajan on varmistettava, että tieto on oikeaa ja riittävää sekä koostuu tosiasioista. Tiedottamiselle on tyypillistä, että keskustelu on lyhyttä ja rakentuu asiakkaan kysymyksestä sekä työntekijän vastauksesta. (Onnismaa 2007, 26 - 29.)

Neuvontatilanteessa palveluohjaajalta odotetaan mielipidettä tiedon käyttämisestä. Neuvonnassa on olemassa ongelma, joka on ratkaistava. Tällöin korostuu palveluohjaajan asiantuntijuus. Työntekijä esittää ongelmanratkaisusta oman mielipiteensä. Asiakkaan on kuitenkin itse päätettävä neuvojen käyttämisestä. Myös neuvonnalle on tyypillistä, että keskustelu on lyhyttä eikä sisällä useita eri vaiheita. Sosiaalialan asiantuntija liikkuu ohjauksessa ja neuvonnassa herkällä ihmisten elämään vaikuttavien päätösten alueella. Ohjauksessa olevan ihmisen oma toimintakyky ei vahvistu, jos asiantuntija puuttuu toisen elämään tarjoten hyviä neuvoja tietäessään enemmän. (Onnismaa 2007, 26,155.)

2.6.2 Palveluohjauksen työvälineenä palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan näkemys omasta palvelutarpeestaan. Suunnitelmaa laadittaessa kuullaan asiakasta ja asiakkaan nimeämiä henkilöitä. (Nurmi-Koikkalainen 2009, 32.)

Palvelusuunnitelmasta on riittävän yksityiskohtaisesti käytävä ilmi asiakkaan yksilöllinen tilanne, niiltä osin kuin se vaikuttaa palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päät-

tämiseen. Asiakas on ohjattava hakemaan palvelusuunnitelmaan kirjattuja palveluja ja tukitoimia. Palvelusuunnitelma on tarkistettava asiakkaan tarpeiden ja olosuhteiden muuttuessa sekä muutoinkin tarpeen mukaan. (Huhta 2009, 2 - 3.)

Espoon kaupungilla palvelusuunnitelma tehdään henkilökohtaisessa tapaamisessa asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palvelusuunnitelma voidaan tehdä joko vammaispalvelujen toimistossa, asiakkaan kodissa tai muussa yhteisesti sovitussa paikassa. Palvelusuunnitelmia on tehty uuden vammaispalvelulain myötä syksystä 2009 alkaen.

Palvelusuunnitelmalla tuetaan ja edistetään asiakaslähtöistä työtä. Suunnitelmassa seurataan palvelujen toimivuutta ja arvioidaan itse palveluja kattavasti koko palvelujärjestelmässä. Jos asiakkaan tilanne tai käytettävissä olevat palvelut muuttuvat, suunnitelma tarkistetaan ja muutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelujen suunnittelun ja kirjallisen palvelusuunnitelman tavoitteena on luoda asiakkaalle saumaton, joustava, yksilöllinen ja yksilöllisiin tarpeisiin suunniteltu palvelukokonaisuus, jossa huomioidaan olemassa olevat voimavarat. (Sosiaaliportti 2008.)

2.7 Kehittämisen lähestymistapana palvelumuotoilu

Palvelujen kehittämisen malli palvelumuotoilu herätti mielenkiintomme, kun etsimme tietoa opinnäytetyön viitekehykseen. Palvelumuotoilun teoria oli mielestämme niin kiinnostava, että päätimme tutustua siihen tarkemmin ja ehdotamme sitä Espoon kaupungille palvelujen kehittämisen tueksi.

Asiakkaiden tarpeista lähtevä sosiaali- ja terveystalvelujen kehittäminen on edennyt Suomessa hitaasti. Uusia keinoja sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen haetaan palvelumuotoilulla. Teknologian kehittämiskeskus eli Tekes edistää uusien asiakaslähtöisten menetelmien tuomista sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Yksi keskeisistä uusista menetelmistä on palvelumuotoilu, jota Tekes ajaa. (Koskinen, Pulkkanen & Salminen, 2009.)

Innovaatiot sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmässä -ohjelma edistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen uudenlaisten tuotantotapojen ja konseptien kehittämistä. Kaikkien rahoitettavien hankkeiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja perustua eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön. On välttämätöntä lisätä tulevaisuudessa kansalaisten vastuuta omasta ja läheisten hyvinvoinnista. Heitä voidaan motivoida siihen vain siten, että palvelujärjestelmä on joustava ja asiakaskeskeinen. Palvelumuotoilu on yksi keskeisistä tavoista muuttaa sosiaali- ja terveystalvan kehitystyötä tähän suuntaan. (Koskinen ym. 2009.)

Palvelu on toimintojen ketju, joka muodostaa prosessin. Tällä toimintojen ketjulla on merkitystä prosessin tuotoksen käyttäjälle. Perinteinen muotoilu keskittyy käyttäjän ja tuotteen suhteeseen. Palvelumuotoilu sen sijaan työstää useita kosketuskohtia ja keskittyy käyttäjien kanssa vuorovaikutuksessa näihin eri kosketuskohtiin koko palvelumuotoilun ajan. Näitä kosketuskohtia tyypillisesti ovat ympäristö, esineet, prosessit ja ihmiset. (Saffer 2007, 175 - 176.)

Palvelut luodaan liian usein ikään kuin palvelujen käyttäjät toimisivat yhdessä vasta jälkikäteen kehittämisen prosessin loputtua ja vain prosessin tuloksen mukaisesti. Soveltamalla vuorovaikutuksen eri tekniikoita palvelujen suunnittelussa palvelumuotoilun myötä näihin prosesseihin, jotka ovat kaikkialla ympärillämme, voivat ne parhaimmillaan johtaa rikkaampaan, humanistisempaan maailmaan. (Saffer 2007, 198.)

Iso-Britanniassa palvelumuotoilua on sovellettu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä. Palvelumuotoilu edustaa Taideteollisen korkeakoulun professori Ilpo Koskisen mukaan uudenlaista palvelujen kehittämiskulttuuria Suomessa. Painopiste on palvelunkäyttäjän siinä elinympäristössä, jossa hän palveluja käyttää. Tavoitteena on välittää tämä palvelujen käyttäjän ymmärrys empaattisten menetelmien avulla palvelujen kehittämisestä päättävälle. Parempi ymmärrys auttaa päätöksenteossa, parantaa palvelukehityksen laatua ja palvelujen kohdentamista. Näin se samalla on kustannustehokas suunnittelumalli. Palvelumuotoilun juuret ovat tuotemuotoilussa. Palvelut ovat abstrakteja, jossa pitää ymmärtää mutkikas joukko vuorovaikutussuhteita eritasoisten järjestelmien ja ihmisten välillä. Palvelun tarvitsijan tulee saada itse vaikuttaa siihen, miten ja missä häntä hoidetaan, eikä vain tyytyä vastaanottamaan nöyränä sitä, minkä palvelujärjestelmä katsoo hänelle tarpeelliseksi. (Koskinen ym. 2009.)

2.7.1 Palvelumuotoilussa palvelujen käyttäjät ensiarvoisessa asemassa

Palvelumuotoilun lähtökohtana on käyttäjän ymmärtäminen. Palvelumuotoilussa pyritään ymmärtämään mitä käyttäjä tarvitsee, mitkä asiat motivoivat häntä ja mikä on käyttäjän arvomaailma. Palvelumuotoiluprosessissa käyttäjä ja asiakas ovat mukana palvelun suunnittelussa prosessin alusta loppuun asti. Palveluja suunnitellaan usein määrällisen tiedon pohjalta. Palvelumuotoilussa tietoa haetaan laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tällöin palvelumuotoilun vahvuudeksi nousee se, että se ymmärtää palvelun fyysisiä, sosiaalisia ja kulttuurisia yhteyksiä suhteessa palvelun käyttäjään. (Tahkokallio 2009, 26).

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan erilaisten palvelujen keksimistä, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun pohjalta. Palvelumuotoilun tavoitteena on, että palvelu vastaa sekä käyttäjän että palvelun tarjoajan tavoitteita. Palvelu pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että se muo-

dostaa selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen. Tavoitteena on, että palvelumuotoilun periaatteet toteutuvat silloinkin, kun asiakas saa palvelua monien eri kanavien kautta. (Koivisto 2009, 34.)

Kokemus palvelusta muodostuu tietyssä määritellyssä tilanteessa ja yhteydessä. Kokemuksen muodostumiseen vaikuttavat asiakkaan motiivi, tunnetila, ennakko-odotukset, arvostukset, osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot tai niiden rajoitteet sekä ympäristö ja esineet. Eri käyttäjille palvelukokemus voi muodostua hyvinkin erilaiseksi. Palvelukokemukseen vaikuttavat ihmisten henkilökohtaiset merkitykset, arvot ja odotukset. Näitä tekijöitä pyritään tunnistamaan ja ymmärtämään muotoiltaessa palveluja. Palvelukokemusta voidaan suunnitella. Tällöin tavoitteena on luoda oikeanlainen ympäristö ja prosessi palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta palvelukokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan. (Koivisto 2009, 34.)

Palvelumuotoilussa hankitaan asiakas- ja käyttäjäymmärrystä palvelujen suunnittelun pohjaksi. Tämä ymmärrys koostuu palvelun erilaisten käyttäjien tietoisista toiveista, piilevistä tarpeista sekä palvelun käyttöympäristön ymmärtämisestä. Asiakkaiden toiminnan ja käyttäytymisen havainnointi sekä asiakkaiden oma dokumentointi luovat perustuksen käyttäjälähtöisille menetelmille. Menetelmien avulla saadaan esille asiakkaiden tiedostamattomia tarpeita, joita he eivät muuten osaisi ilmaista. Keskeistä on, että palvelun käyttäjät ja asiakkaat otetaan mukaan itse suunnitteluprosessiin. Osallisuus ja osallistuminen palvelun kehittämiseen, yleisönä toimimisen sijaan, on oleellista palvelumuotoilussa. Erityisryhmien tarpeet tulevat palvelujen suunnittelun keskiöön palvelumuotoilun avulla, koska palvelumuotoilu pohjautuu vahvasti käyttäjälähtöisyyteen. Palvelumuotoilun käyttö palvelujen suunnittelun välineenä pitää kuitenkin ensin saada yleistymään ja vakiintumaan osaksi palvelujen tuottamista. (Koivisto 2009, 34 - 35.)

Oikeiden ratkaisujen arvaaminen jää pois, kun käyttäjät ovat itse mukana prosessissa alusta alkaen. Tällöin kaikille sopivien ratkaisujen tekeminen on helpompaa ja tehokkaampaa. Oivallus siitä, että erilaisia käyttäjiä kuullaan suunnitteluprosessin aikana, tuottaa kaikille sopivia palveluja. Palvelun suunnittelijoiden ja tuottajien motivaatiota palvelun parantamiseen lisää jo yksi kohtaaminen todellisen käyttäjän kanssa. (Hermunen & Mutanen 2009, 87.)

Jotta ammattilainen toimii käyttäjän tukijana, tarvitaan uudenlaista asiantuntijuutta. Asiantuntijuuteen kuuluu aktiivinen yhteistyö käyttäjän kanssa, jolloin vuorovaikutustilanteet ovat avainasemassa. Asiantuntijalle objektina toimii käyttäjä, ei tuote. Käyttäjä muotoilun kohteena vahvistaa henkilön arkista selviytymistä ja rakentaa voimaantumista. Palvelumuotoilu edellyttää asiantuntijalta, että hän on aidosti kiinnostunut siitä, miten käyttäjä asiat kokee. Asiantuntijan eli ammattilaisen tehtävänä on tukea käyttäjän motivaatiota yhteisen pyrki-

myksen eli palveluprosessin toteuttamisessa. Asiantuntija ei tuota pelkästään itse tuotetta. (Tahkokallio 2009, 103.)

2.7.2 Palvelumuotoilusta työväline palvelujen kehittäjille

Tutustuessamme palvelumuotoiluteoriaan nousi valitsemamme tutkimusmenetelmä eli teemahaastattelu yhdeksi tiedonhankintavälineeksi, jolla selvitetään käyttäjän näkemyksiä palvelusta. Palvelumuotoilussa pyritään hankkimaan rikasta aineistoa palveluista ja sen käyttäjistä.

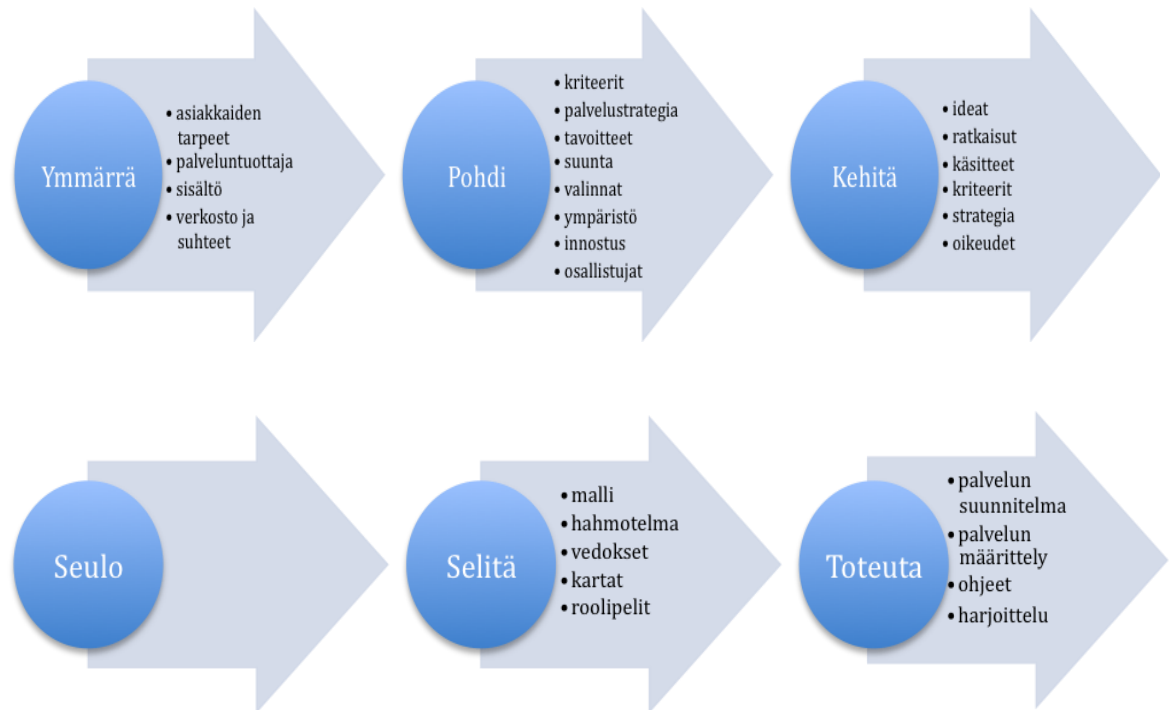
Palvelumuotoilun mukaisessa ajattelussa suunnittelijat käyttävät tutkimusmenetelmiä saadaakseen sellaista tietoa palveluista ja palveluympäristöstä, joka muuten jäisi saavuttamatta. Tutkimustiedon avulla suunnittelijalle taataan oikeat tiedot, joiden avulla pystytään tuottamaan parempia palveluja. Palvelumuotoilun tavoitteena on se, että suunnittelija ymmärtää emotionaalisen, kulttuurisen ja esteettisen yhteyden palveluun ja sen käyttäjään. Ilman tutkimusta tämän tiedon saavuttaminen ei ole mahdollista. (Saffer 2007, 70.)

Palvelun tuottaminen laadukkaasti vaatii erilaisten mittareiden kehittämistä. Niitä vasten voi peilata palveluketjun eri vaiheita. Asiakastyön mittaaminen koetaan sosiaalialalla vieraaksi. Sen nähdään perustuvan vain talous- ja tehokkuusajatteluun. Mutta miten sitten parantaa palvelua, jos sitä ei mitata? Mittarit takaavat yleistettävyyttä, jonka varassa palveluja suunnitellaan.

Päivi Tahkokallio (2009) kommentoi, että palvelujen kehittämisessä nousee esille tarve kuulla käyttäjiä, oikeita käyttäjiä oikeine tarpeineen. Tarve yhdistää tutkijan, asiakkaita edustavan käyttäjän, johtajan tai muotoilijan. Niin sanotulle neloskierteelle on Tahkokallion mukaan kysyntää. Innovaatiot eivät synny perinteisen kolmoskierteen avulla, jossa julkinen valta, tutkimus ja yritys tuottavat palvelun. Vaan kierrettä vahvistamaan tarvitaan neljäs säie, käyttäjät.

2.7.3 Palvelumuotoiluprosessi

Seuraavassa havainnollistamme yhden palvelumuotoiluprosessin, jonka avulla palveluja kehitetään lähemmäksi asiakasta. Prosessin on kehittänyt Stefan Moritz, joka hyödyntää palvelumuotoilua kommunikaatioteknologian alalla.



Kaavio 2: Palvelumuotoiluprosessi (Moritz 2005, 159.)

Palvelumuotoilun polulla ensimmäisenä vaiheena on ymmärrys. Ymmärryksen avulla löydetään se yhteys, joka palvelun ja sen todellisuuden välillä on. Ymmärrys tuottaa oivalluksia siitä, mihin suuntaan palveluntuottajan pitäisi suunnata. Ymmärrys ylittää sen rajan, joka on kaikille osapuolille jo tuttua, esimerkiksi se mistä ihmiset eivät pidä. Mitä ihmiset haluavat? Mitkä ovat mahdollisuudet? Tutkitaan asiakkaiden halut, tarpeet, motivaatiot ja yhteydet. Ymmärryksen vaihe on tärkeä palvelumuotoilussa. Se varmistaa, että tulokset ovat todellisia, oleellisia ja oikeita. (Moritz 2005, 124 - 125.)

Useimmat ihmiset eivät kykene tarkasti arvioimaan omaa käyttäytymistään. Tämä koskee sekä palvelun käyttäjiä että suunnittelijoita. Palvelun suunnittelijat tuovat suunnitteluun aina mukanaan myös omat tavoitteet, motivaatiot, taidot sekä omat toimintatavat. Näistä syistä tarvitaan palvelumuotoilun vaihetta, jossa ymmärretään käyttäjää. Oletukset ja tulkinnat pitää varmistaa, sekä lukea rivien välistä ihmisten edellä mainittua käyttäytymistä ja ajattelua. (Moritz 2005, 125.)

Toisessa, pohdinnan ja ajattelun, vaiheessa analysoidaan kaikki strategiset seikat ja tunnistetaan palvelun suunta sekä laajuus. Pohdinnan avulla tunnistetaan palvelumuotoilun eri muuttujia, jotka on hyvä tunnistaa muissa vaiheissa. Pohdintavaihe on usein siirtymäkauden rooli välillä muihin vaiheisiin. Pohdinnan avulla vahvistetaan ymmärtämisen merkitystä koko palvelumuotoiluprosessille. Se selkeyttää niitä tekijöitä, jotka ymmärryksessä nousevat esiin. Pohdinta on oleellinen ja tärkeä osa palvelumuotoiluajattelua. (Moritz 2005, 128 - 129.)

Pohdinnan avulla ohjataan, säädellään, rakennetaan sekä kohdistetaan palvelumuotoiluprosessia. Tässä kohden saatetaan käyttää ajattelun välineenä maalaisjärkeä. Prosessissa on muistettava, että pohdinta on välttämätöntä ja pitää ottaa tosissaan. Tässä vaiheessa luodaan palvelumuotoilulle strategia, jonka pitää olla oleellinen sekä aidossa yhteydessä palvelun sisältöön sekä sen tuottajaan. Täten varmistetaan palvelumuotoilun onnistuminen. (Moritz 2005, 129.)

Kolmannessa vaiheessa kehitetään. Palvelumuotoilun kehittäminen on tekemistä, luomista ja ideoiden sekä ratkaisujen löytämistä. Palvelumuotoilussa oleelliset ideat pitää kehittää ja yhdistää voimakkaaseen toimintamalliin tai -suunnitelmaan. Ratkaisuja pitää löytää sekä prosesseja kehittää. Palvelukokemus pitää muotoilla jokaista yksityiskohtaa myöten. Kohde, tilat ja muut elementit pitää suunnitella. Palvelumuotoilun kehittäminen vaatii ammatillista luovuutta. Työskentely perustuu aina tietoon ja muiden vaiheiden antamaan suuntaan. Palvelumuotoilu perustuu oivalluksiin ja on linjassa strategian kanssa, vaikkakin kehittämisen vaiheessa voi sattumanvaraisesti kehittää erilaisia ideoita. (Moritz 2005, 133.)

Tuottaakseen hienon palvelukokemuksen tarvitsee erilaisiin haasteisiin vastata innovatiivisilla ja järkevillä ideoilla, toimintamalleilla sekä ratkaisuilla, jotka vastaavat todellisiin tarpeisiin. Tämän kaiken pitää olla linjassa: asiakas - organisaatio - strategia. Kehittämisen tulee olla vapaata, innovatiivista ja visionääristä. (Moritz 2005, 133.)

Neljännessä vaiheessa seulotaan. Tässä vaiheessa valitaan ideoita ja yhdistetään käsitteitä. Arvioidaan tutkimustuloksia ja punnitaan erilaisia ratkaisuja. Valitaan ideoita ja yhdistetään käsitteitä, arvioidaan tuloksia ja ratkaisuja. Seulonnan vaiheessa tunnistetaan palveluista erilaisia ryhmiä ja osa-alueita. Erilaisten ratkaisujen ja ideoiden joukosta pitäisi pystyä löytämään ne kaikista oleellisimmat. Näiden löytämiseksi tarvitaan toimivaa kriteeristöä sekä ammattilaisia. Testaus ja erilaiset mittausmenetelmät ovat osa seulontaa. Myös ihmisiä koskevaa mittaristoa pitäisi pystyä käyttämään. Tässä vaiheessa mitataan myös se, että palvelu on lainmukainen. (Moritz 2005, 137.)

Seulonta perustuu muihin palvelumuotoilun osa-alueisiin. Samalla seulonnan avulla löydetään ne palvelun osa-alueet, jotka vaativat kehittämistä. Tässä vaiheessa korostetaan samalla roh-

keutta tehdä päätöksiä. Prosessissa tarvitaan siis niitä avainhenkilöitä, jotka voivat olla tekemässä päätöksiä. Päätöksen takana tarvitsee olla mahdollisimman paljon päätäntävaltaisia henkilöitä. Seulonnan aikana karsittuja ideoita ei pidä hukata. On hyvä pitää erilaisia ratkaisuja käytettävissä myöhemmässä vaiheessa. (Moritz 2005, 137.)

Palvelumuotoilun viides vaihe on selittäminen. Hetki, jolloin palvelu kerrotaan eteenpäin sitä koskeville henkilöille tai ryhmille. Se paljastaa mitä tulevaisuus tuo tullessaan. Se tarjoaa keskustelulle pohjan, joka on tarpeeksi kattava uuden palvelun hahmottamiseksi. Selittämisen vaihe mahdollistaa palvelumuotoiluprosessin ymmärtämisen. Selittämisen tavoitteena on yhteinen ymmärrys. Ymmärrys pitää tavoittaa monialaisessa ryhmässä, joka muodostuu erilaisista ihmisistä. Hahmottamisen tukena voidaan käyttää erilaisia visuaalisia apuvälineitä esimerkiksi kuvavedoksia, videoesityksiä tai todellisen elämän prototyyppejä. Animaatiot ja kartat ovat oivia apuvälineitä palvelun hahmottamiseksi. (Moritz 2005, 141.)

Selittämisen prosessissa hahmottamisen tueksi tarvitsee korostaa palvelumuotoilun tavoitetta, kohderyhmää sekä tulosten sisältöä. Selittämisen vaiheessa voidaan tehdä päätöksiä yksityiskohdista, joita voi olla tekemässä koko muotoiluprosessin tiimi. Se myös mahdollistaa keskustelun mitä - jos ajattelulle. Tällöin eri näkökulmat tulevat esille ja eivät jää muotoiluprosessista pois. (Moritz 2005, 141.)

Palvelun toteuttaminen on palvelumuotoilun viimeinen vaihe. Toteuttaminen sisältää myös kehittämistä ja tarkentamista. Se siis laittaa asioita tapahtumaan. Toteuttamiseen käytetään erilaisia keinoja, jotka vaihtelevat palvelun paikan ja monimutkaisuuden mukaan. Se sisältää kaiken tarpeellisen palvelun suunnittelusta, määrittämisestä ja sen levittämisen. Koulutus ja ohjeistus takaavat sen, että henkilöstö pystyy siirtämään palvelun teoiksi. Ohjeistukset ja tarkennukset varmistavat johdonmukaiset kontaktit, joissa palvelun käyttäjät kohtaavat palvelun tarjoajan. (Moritz 2005, 145.)

Palvelu ei ole koskaan täydellistä ja tästä syystä sitä voi aina parantaa. Toteuttamisen vaihe pyrkii tarjoamaan parasta mahdollista palvelua. Kuitenkin ympäristö saattaa vaihtua, ja erilaiset monimutkaiset järjestelmät vaikuttavat palvelun tilaan. Tästä syystä palvelua pitää jatkuvasti testata, parantaa ja huoltaa. Palvelun toteuttaminen ei ole ikinä palvelumuotoiluprosessin loppu vaan uusi alkua. (Moritz 2005, 145.)

3 Opinnäytetyön toteuttaminen

3.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tarkoituksemme tässä opinnäytetyössä on tutkia millaista tukea, palvelua ja ohjausta kehitysvammaisen nuoren perhe tarvitsee valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen aikana, jotta tulevaisuuden suunnittelu on tarkoitusta vastaavaa. Tutkimuksen avulla tuotetaan tietoa palveluohjauksesta Espoon kaupungilla. Tutkimustamme voidaan käyttää kaupungin palvelujen kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mitä palveluohjausta vanhemmat ovat saaneet?
2. Miten he kehittäisivät palveluohjausta kehitysvammaisen nuoren kohdalla?

Tässä opinnäytetyössä käytimme laadullista tutkimusotetta. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Tieto kootaan todellisissa tilanteissa, joissa tiedonkeruun välineenä käytetään itse ihmistä. Sitä mikä on tärkeää, ei määrää tutkija. Tutkimuksen avulla yritetään löytää odottamattomia seikkoja. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään tutkimukselle tarkoituksellista tutkimusjoukkoa, joka kohdataan laadultaan ainoana. Aineistoa tulkitaan tämän ajattelun mukaisesti. Tutkimusmenetelmässä korostetaan sitä, että tutkittavien näkökulma saadaan esille. (Hirsjärvi & Hurme 2005, 155.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto rajataan teoreettista kattavuutta silmälläpitäen, jolloin puhutaan tapauskohtaisesta analyysistä. Tällöin ei ajatella tilastollisin kriteerein. Teoreettisen edustavuuden kriteereinä käytetään tietyn aineiston kiinnostavuutta tutkimusongelman ratkaisuun. Perusidea on nähdä tutkittu tapaus esimerkkinä yleisestä. Jotta yleistys olisi mahdollista, haastateltavat tulisi valita kokemukseltaan mahdollisimman samanlaisessa tilanteessa olevista. Toivottavaa olisi, että heillä olisi mahdollisimman paljon tietoa myös tutkimusongelmasta ja he olisivat mahdollisimman kiinnostuneita itse tutkimuksesta. (Eskola & Suoranta 2005, 64 - 67.)

Todellisen elämän kuvaaminen toimii laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Tutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaiseen kohteen kuvaukseen. Kokonaisvaltaisessa kuvauksessa ja todellisen elämän tutkimisessa täytyy huomioida, että todellisuus rakentuu useista osista, jotka muovaavat toisiansa. (Hirsjärvi ym. 2005, 152.)

3.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Olemme valinneet laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun, koska se antaa vastaajille tilaa kertoa kokemuksistaan arjessa. Haastateltavien lapset ovat tai ovat olleet valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen koulutusohjelmassa. Nämä nuoret ovat miltei samanikäisiä. Tarkoituksemme on tutkia millaisena vanhemmat ovat kokeneet palveluohjauksen lapsuudesta tähän asti ja mitä he miettivät tällä hetkellä, kun valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus päättyy tai on päättynyt.

Haastattelujen suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen suunnittelu. Teemahaastattelun runkona toimii luettelo teemoista. Teema-alueet edustavat teoreettisille pääkäsitteille ominaisia alakäsitteitä tai -luokkia. Haastattelukysymykset kohdistuvat varsinaisesti teemoihin. Haastattelutilanteessa haastattelija käyttää teemoja muistilistana ja keskustelua ohjaavana työvälineenä. Teemoja tarkennetaan tarvittaessa kysymyksillä. Ilmiön konkretisoituminen tutkittavan maailmassa riippuu itse tutkittavasta henkilöstä ja hänen elämäntilanteestaan. Tutkittavan ilmiön todellinen rikkaus paljastuu, kun teemat ovat tarpeeksi väljiä. Haastattelija voi syventää keskustelua teemojen pohjalta tutkimuksen tavoitteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66 - 67.)

Teemahaastattelun keskeisenä ajatuksena pidetään sitä, että siinä ei käytetä tarkkoja yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan haastattelussa käytetään teemoja, joista keskustellaan. Teemat ovat kuitenkin kaikille samat. Tämä tuo haastateltavan äänen kuuluviin ihmisten omista tulkinnoista ja heidän asioilla antamallaan merkityksillä. (Hirsjärvi ym. 2000, 48).

Teema-alueet ovat haastattelun aihepiirejä, jotka ovat etukäteen huolella valittuja. Haastattelussa kysymysten muoto ja niiden järjestys vaihtelevat kuitenkin niin, että kaikki teemat tulevat käsiteltyä. Haastattelussa käytetään apuna tukilistaa käsiteltävistä asioista, mutta ei valmiita kysymyksiä. Teemahaastattelu on haastatteluna avoin, jolloin vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaasti. Teemat mahdollistavat myös haastatteluaineiston litterointivaiheessa tietyn kehikon, joka avulla on helpompi jäsentää aineistoa. (Eskola ym. 2005, 87 - 88.)

Tutkittava ilmiö ja sitä kuvaavat peruskäsitteet hahmottuivat Hirsjärven & Hurmeen (2000, 66) ajatuksen mukaan, kun tutustuimme tutkimuksen tavoitetta tukevaan teoriaan ja tutkimustietoon. Tutkimuksen hahmottuessa koimme teemahaastattelun oikeaksi vaihtoehdoksi aineiston hankinnan suhteen. Pääteemat nostimme tutkimuskysymysten ja peruskäsitteiden valossa. Näitä pääteemoja ovat palvelut, palveluohjaus ja palvelujen kehittäminen. Palvelujen osalta vastauksia ovat kaikki ne palvelut, joita nuori on elämänsä aikana saanut. Palveluohjauksen viitekehys, jota teoriaosuudessa on avattu, toimii taustana kyseiselle teemalle.

Palvelujen kehittämisen teeman viitekehyksenä olemme käyttäneet palvelumuotoilun ajatusta sekä tulevaisuutta.



Kaavio 3: Teemat ja tutkimuksen prosessi (Hirsjärvi ym. 2000, 67)

Teemahaastattelurungon (liite 3) voi muodostaa luovan ideoinnin avulla. Haastattelijalla on mielessään joukko teemoja, jotka luovat pohjan keskustelulle haastateltavan kanssa. Tällöin on oleellista, että tutkija tuntee tutkimansa alueen hyvin. Liian intuitiiviset teemat voivat vaikeuttaa aineiston analyysia. Teemoja voi johtaa myös teoriasta tai kirjallisuudesta. Käsitteet muutetaan mitattavaan muotoon eli haastatteluteemoiksi. Tärkeintä on muistaa tutkimuskysymykset, joihin ollaan hakemassa vastausta. Tutkimusongelma sitoo kokonaisuuden yhteen ja antaa oikeutuksen erilaisille kysymyksille. Hyvän teemoittelun taustalla on luovaa ideointia ja aihepiirin tuntemusta (kirjallisuus, teoria ja tutkimukset). (Eskola & Vastamäki 2001, 33 - 34)

Haastattelu on aina vuorovaikutustilanne, jossa tutkija toimii niin, että hän kaikin tavoin edistää keskustelua. Tutkimuksellahan on aina tavoitteena saada oikeaa tietoa, joten haastattelu on herkkä menetelmä. Jos haastateltava kokee haastattelijan utelevan häneltä liikaa, hän voi päättää olla kertomatta haastattelijalle kaikkia seikkoja. Riskinä on, että haastateltava puhuu muunneltua totuutta tai puhuu asioista niin kuin haastattelija haluaisi. Myös tutkija voi keskittyä asioihin, jotka sopivat hänen tutkimusasetelmaansa. Kuitenkin näistä riskeistä huolimatta haastattelu on monessa mielessä tehokas ja tärkeä tiedonkeruumenetelmä. Haastattelun aikana haastattelija voi pyytää haastateltavaa tarkentamaan vastauksiaan, joka ei ole mahdollista tutkittaville lähetetyssä lomaketutkimuksessa. Haastattelun tulee keskittyä haastateltavan elämysmaailmaan ja kyettävä katsomaan asioita haastateltavan näkökulmasta. Tämä vaatii haastattelijalta paljon. (Järvinen & Järvinen 2000, 154 - 155.)

Aineiston keruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua, joka kuuluu puolistrukturoituihin haastattelumenetelmiin. Teemahaastattelu on mielestämme toimiva tutkimusmenetelmä ajatellen kehitysvammaista nuorta ja hänen vanhempiaan. Huolehdimme siitä, että kysymysten muoto oli mahdollisimman vapaa. Toisaalta samanaikaisesti tuimme vanhempia kertomaan mahdollisimman paljon teemojen mukaan, ettei aineisto jää liian suppeaksi. Tämän vuoksi oli hyvä, että haastattelutilanne keskittyi teemoihin, joihin pyrimme saamaan vastaukset. Olemme, että haastattelijan herkkyyttä puolusti tietämys ja tuntemus kehitysvammaisten nuorten palveluista.

3.3 Haastatteluiden toteuttaminen

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa kehitysvammaisen nuoren palveluohjauksesta. Valitsimme haastateltaviksi nuorten vanhemmat, koska kehitysvammaiselle nuorelle palveluohjaus käsitteenä on abstrakti ja vaikeasti ymmärrettävä. Nuorelle näyttäytyvät konkreettisina kokemuksina omassa elämässä. Olemme pitäneet mielessä, että kehitysvammaiselta nuorelta olisi tärkeää saada tietoa hänen kokemuksistaan palvelujen käyttäjinä.

Aineistoa varten asetimme tavoitteeksi haastatella kymmenen eri perheen vanhempaa tai molemmat vanhemmat. Lähetimme 20.9.2010 yhteensä 36 kutsukirjettä Keskuspuiston ammattiopiston toimipisteisiin. Osoitimme kutsukirjeet kuorineen jaettaviksi opettajille, joihin otimme yhteyttä ennen kirjeiden postittamista. Korostimme heille, että tutkimus koskee kaupungin palveluja, ja että Keskuspuiston ammattiopiston toimintaa ei arvioida tutkimuksemme. Opettajat jakoivat kutsukirjeet valmentavan ja kuntouttavan opetuksen ja ohjauksen linjan opiskelijoiden mukana heidän vanhemmilleen. Kutsukirjeissä (liite 2) kerroimme tutkimuksemme tarkoituksesta, haastattelusta ja tiedustelimme vanhempien halukkuudesta osallistua tutkimukseemme. Pyysimme heitä ottamaan meihin yhteyttä. Sähköpostitse meihin otti yhteyttä neljä vanhempaa, joiden kanssa sovimme haastattelujen ajankohdasta.

Haastattelut aloitimme kertomalla tutkimuksen tarkoituksesta sekä vaitiolovelvollisuudettamme perheiden ja haastattelujen suhteen. Haastattelut kestivät tunnin puoleentoista tuntiin. Kylläntymispisteen haastatteluista koimme jo neljännen haastattelun jälkeen. Halusimme vielä varmuudeksi kaksi haastattelua lisää aineiston kattavuuden turvaamiseksi. Tiedustelimme tästä syystä Espoon vammaispalvelujen palvelujen piirissä olevien Keskuspuiston ammattiopistosta valmistuneiden nuorten kahdelta vanhemmalta halukkuutta osallistua haastatteluun. Halusimme haastatella jo työelämään siirtyneiden nuorten perheitä mahdollisen poikkeavan tiedon nousemisen vuoksi.

Toteutimme haastattelut iltaisin, jolloin kahta haastattelua lukuun ottamatta tapasimme opiskelijat heidän kotonaan. Yksi haastattelu toteutettiin haastateltavan toiveesta Espoon

vammaispalvelujen tiloissa. Saimme kaikilta luvan nauhoittaa haastattelut pöydälle asetettavalla nauhurilla, jonka koimme helpottavana aineiston määrään nähden. Nauhoittaminen myös mahdollisti molempien osallistumisen haastattelun toteuttamiseen. Nauhoitimme haastattelut Olympuksen digital voice recorder VN-1100 PC -nauhurilla. Testasimme nauhurin eri etäisyyksiltä ennen ensimmäistä haastattelua.

Yksi haastattelu tehtiin käytännön syistä yhdellä haastattelijalla. Muutama äideistä itse esitti toiveen, ettei perheen nuori ole kotona haastattelun aikana, koska se helpottaa asioista keskustelemista. Äidit kokivat, että nuoren läsnäolo voi häiritä vapautunutta keskustelua aiheesta. Toisaalta eräs äiti tukeutui oman nuorensa muistiin tarkistamalla menneen ajan tapahtumia. Kehitysvammaiset nuoret olivat kotona kolmessa tapaamisessa. Nuorten läsnäolo ja kommentit eivät häirinneet haastattelutilannetta vaan toivat elävyyttä siihen.

Toteutimme haastattelun käyttämällä haastattelurunkoa, jota täydensimme lisäkysymyksillä. Käytimme kaikille haastateltaville miltei samoja kysymyksiä, joten haastattelu muotoutui enemmänkin strukturoiduksi kuin aiemmin suunnitelluksi avoimeksi haastatteluksi. Pyrimme, että haastattelutilanne säilyi keskustelevana ja mahdollisimman vapaana.

Yhtään isää ei ilmoittautunut eikä saapunut haastatteluun. Äitien tuottama aineisto oli riittävä tutkimuskysymyksien kannalta. Haastateltavina oli 18 - 20 vuoden iässä olevien kehitysvammaisten nuorten äitejä. Haastattelun tarkoituksena oli keskustella palveluista, palvelupolusta ja niihin liittyvistä kokemuksista. Tutkimuksen lähtökohtana oli, ettemme käsittele vammaisuuden hyväksymiseen liittyvää prosessia.

Haasteena haastatteluiden tekemiselle koimme sen, että työskentelimme Espoon kaupungin vammaispalveluissa ja olimme tuttuja lähes kaikille haastateltaville. Teemoja ja tutkimuskysymyksiä laatiessamme mietimme, miten meihin suhtaudutaan haastattelijoina ja uskaltavatko vanhemmat kertoa negatiivisista asioista meille. Huolestui heti ensimmäisen haastattelun jälkeen, sillä haastattelu oli hyvin välitön ja keskustelu oli avointa. Äidit puhuivat asioista avoimesti, eivätkä peitelleet meiltä kokemiaan epäkohtia saamistaan palveluista. Tämä vahvisti luottamustamme siihen, että roolimme on hyväksytty opiskelijoina ja tutkimuksen tekijöinä. Kerroimme haluavamme todellista tietoa sekä todellisia kokemuksia. Korostimme, että tutkimuksemme tuo tietoa vammaispalvelujen käyttöön palvelujen kehittämisen työvälineenä.

Haastattelun kulkua helpotti meidän oma tietämyksemme yleisesti kehitysvammaisuudesta ja heille kuuluvista palveluista. Haastattelu olisi muotoutunut erilaiseksi, jos emme olisi tunteet espoolaiselle nuorelle tarkoitettuja palveluja. Kokemuksemme kotikäynneistä helpotti haastattelujen toteuttamista haastateltavien kotona. Haastattelun aikana haastateltavat te-

kivät meille kysymyksiä palveluista eli pyysivät meiltä palveluohjausta. Itse haastattelutilanteessa ohitimme kysymykset ja vastasimme kysymyksiin haastattelun jälkeen. Kysymyksiin vastaaminen haastattelun aikana olisi ollut riski ajankäytön suhteen. Hyvin tietoisella otteella pitäydyimme haastattelurungossa itse haastattelun aikana. Vanhemmat olivat kiinnostuneita opinnäytetyöstämme. Lupasimme opinnäytetyön valmistuttua lähettää heille työmme kiitokseksi tutkimukseen osallistumisesta.

Alkuperäinen ajatuksemme oli, että pystyisimme tutkimusaineiston avulla selvittämään palveluohjausprosessin eri vaiheita. Haastattelurunko (liite 3) rakennettiin palveluohjausprosessin eri vaiheiden perusteella. Me emme testanneet haastattelulomaketta ennen haastattelujen toteuttamista. Ensimmäisen haastattelun jälkeen refleктоimme haastattelua. Totesimme, että palveluohjaus prosessina ja teoriana on perheille vieras. Haastattelun aikana teimme paljon lisäkysymyksiä nuoren eri palveluista ja palveluohjauksesta, muuten aineisto olisi jäänyt vajaaksi. Haastattelun aikana toinen meistä kirjasi kysytyt kysymykset ylös, jotta pystyimme käyttämään samaa haastattelurunkoa (liite 4) muissa, tulevissa haastatteluissa. Kysymykset elivät nuoren elämänpolun mukaan kronologisessa järjestyksessä.

3.4 Aineiston analyysi

Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan aineistosta piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Nämä piirteet pohjautuvat haastattelun teemoihin. Näiden lisäksi aineistosta tulee tavallisesti esille useita muita teemoja, jotka saattavat olla alkuperäisiä teemoja mielenkiintoisempia. Alkuperäisten ja uusien teemojen väliltä voidaan etsiä tarvittaessa yhteyksiä. Tutkija tulkitsee haastateltavien sanomista, joihin analyysistä nousevat teemat pohjautuvat. Tällöin tutkija koodaa eri haastateltavien ilmaisuja samaan teemaluokkaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 173.)

Opinnäytetyömme pohjautuu ennalta määrättyyn tutkimuskysymysten asetteluun. Jotta kaikki oleellinen tieto saatiin aineistosta nostettua, käytimme aineiston analyysissa teemakortistoa. Teemakortisto on laadittu ajatellen tutkimuskysymyksiä, teemoja, teemahaastattelurunkoa sekä tutkimusaineistoa. Haastattelukysymyksistä etsimme teemoja, jotka alleviivasimme haastatteluissa käytetystä lomakepohjasta (liite 4). Tämän jälkeen lähdimme etsimään teemoihin kuvaavia asioita aineistosta. Tällöin jo ensimmäisiä haastatteluja analysoidessa huomasimme, että useisiin kortteihin tulee samoja asioita. Tämän vuoksi muodostimme yhdistelemällä teemoja. Otsakkeita (liite 5) saimme yhdeksän. Teemakortin otsikoista (kaavio 4) keskustelimme perusteellisesti, jotta tutkijoina ymmärrämme otsikot samalla lailla.

Teemahaastattelurunko on oivallinen apuväline teemakortiston luomiseen, jos aineisto on kerätty teemahaastattelulla. Teemahaastattelurunko on laadittu ajatellen teoriaa ja toisaalta

myös omaa kokemusta. Aineisto seulotaan teemakorttien mukaan juuri niistä asioista, jotka kertovat kyseisistä asioista. Aineisto on pilkottuna teemakortistoon, josta tehdään tulkintoja. (Eskola ym. 2005, 152)

Haastattelun litteroimme viikon sisään haastattelusta. Tietokoneohjelma mahdollisti haastattelujen kuuntelemisen ja niihin paluun yksinkertaisesti. Litteroituja sivuja kuudesta haastattelusta syntyi yhteensä 67 sivua. Haastattelut yksilöitiin numeroilla. Numerot helpottivat haastattelujen hallintaa analyysivaiheessa. Luimme haastattelut useaan kertaan läpi sekä yksin että yhdessä. Lukemisen jälkeen keräsimme haastatteluista sopivia lauseita teemakortteihin ranskalaisia viivoja käyttäen. Näiden teemakorttien avulla saimme aineistosta esille oleelliset asiat sekä järjesteltyä aineistoa teemojen ja tutkimuskysymysten mukaan. Seuraavalla sivulla olevalla kaaviolla (kaavio 4) havainnollistamme, miten kunkin teemakortin alla oleva aineistosta nouseva tieto ymmärretään.

| Otsikko | Sisältö |
|--|--|
| Palvelut ja niiden riittävyys | Palvelut joita perheet ovat saaneet liittyen kehitysvammaisen lapsen elämään. Palvelujen riittävyys tarpeisiin nähden. |
| Mielipiteet palveluohjauksesta | Millaista saatu palveluohjaus on ollut ja miten haastateltavat ovat kokeneet saadun palveluohjauksen? |
| Virallinen tuki, ohjaus ja neuvonta | Erilaisilta julkishallinnon edustajilta saatujen palvelujen, tuen ja neuvonnan riittävyys ja laatu. |
| Epävirallinen tuki, ohjaus ja neuvonta | Kolmannen sektorin, verkostojen ja vertaistuen antama tuki, ohjaus ja neuvonta. Mikä on ollut tärkeää tuen, neuvonnan ja ohjauksen kannalta? |
| Suunnittelu | Miten haastateltavat ovat saaneet olla mukana suunnittelemassa lapsensa elämää ja palveluja? |
| Palauteprosessi | Kaupungin palveluista pyydetty palaute. Palauteprosessin kulku. |
| Ongelmat | Haastateltavien kokemat ongelmat. Ongelmakohtista selviytyminen. |
| Kokemukset/Tuntemukset | Kokemuksia ja tuntemuksia palveluista ja palveluohjauksesta. |
| Ideat, toiveet, haaveet | Haastateltavien omat ideat ja kehittämishaasteet. Toiveet ja haaveet tulevaisuudesta. |
| Vieras, outo ja epäselvä | Se, minkä haastateltavat ovat kokeneet vieraaksi, oudoksi ja/tai epäselväksi. |

Kaavio 4: Teemakorttien sisältö

Aineistosta nousi tietoa, jota emme tietoisesti etsineet. Halusimme tuoda tämän tiedon esille. Tästä esimerkkinä toimii teemakortti otsikolla outo, vieras, epäselvä. Teemakorttiin etsimme ilmauksia, joita äidit toivat esille kyseisillä sanoilla.

3.5 Tutkimuksen tulokset

- Palvelut ja niiden riittävyys

Seuraavaan taulukkoon olemme koonneet ne palvelut, joita perheet ovat aineiston mukaan saaneet. Peruspalvelut ovat olleet kaikille samat, mutta tukimuodot ovat vaihdelleet. Tässä kohden peruspalvelu on se palvelu, jota nuori käyttää pääasiassa omassa arjessaan.

| Ikävaiheet | Lapsuus | Kouluikä | Nuoruus |
|-------------------------------|--|---|---|
| Peruspalvelu | Päivähoito | Peruskoulu | Peruskoulu, Ava tai Tyvä |
| Muut viralliset tukimuodot | Kotihoidonohjaus Eri terapiat Avustajat Erikoissairaanhoito Tilapäishoito | Kouluikäisten palveluohjaus Eri terapiat Kouluterveydenhuolto Avustajat Erikoissairaanhoito Tilapäishoito Aamu- ja iltapäivätoiminta Loma-ajantoiminta | Kouluikäisten palveluohjaus tai muu palveluohjaus Eri terapiat Koululääkäri Avustajat Erikoissairaanhoito Tilapäishoito tai asumisharjoittelu Tulkkipalvelut Kuljetuspalvelut (mahdollinen vakiotaksi) Nuoren kuntoutusraha tai eläke |
| Muut epäviralliset tukimuodot | Seurakunnan diakoniatyö Vertaistuki (toiset vanhemmat, sukulaiset) Yhdistysten toiminta (leirit, tiedottaminen, vertaistuki) | Seurakunnan diakoniatyö Vertaistuki Yhdistysten toiminta | Seurakunnan diakoniatyö Vertaistuki Yhdistysten toiminta |

Kaavio 5: Palvelut ja tukimuodot eri ikävaiheissa

Palveluketju oli alkanut perheiden nuorten kohdalla eri iässä. Palvelujen alkaminen oli riippuvainen diagnoosin määräytymisestä. Se määritteli asiakkuuden syntymisen vammaispalveluihin. Samoin lapsen palvelujen tarve vaikutti siihen, miten palveluketju oli alkanut. Pääasiassa

palveluketju oli alkanut fysioterapialla, johon oli myöhemmin liittynyt palveluohjausta ja ti-lapäishoitoa sekä mahdollisesti muita terapioita ja kuljetuspalvelua. Haastateltavat kokivat tärkeänä palvelujen saatavuuden reaaliaikaisesti silloin, kun perheeseen syntyy kehitysvammainen lapsi tai sinä hetkenä, kun on oikeutettu saamaan jotakin tiettyä etuutta. Palveluketju ei ole katkennut missään nuoren elämänvaiheessa. Asiakkuus Espoon vammaispalvelujen kanssa on jatkunut palveluketjun alkamisesta lähtien. Palvelujen tilanne vaan vaihtelee tarpeen ja iän mukaan. Osa haastateltavista kommentoi palvelujen olevan hajallaan. Tällöin apua saatiin juuri terapeuteilta, päivähoidon tai koulun henkilökunnalta. Palvelujen kohdalla täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että muisti vaikuttaa selvästi polun hahmottamiseen.

Kokemukset palvelujen riittävydestä vaihtelivat elämäntilanteen mukaan. Tulosten perusteella riittävyys oli vaihtelevaa sekä yksittäisen perheen sisällä että eri perheiden välillä verrattuna. Elämäntilanteella on ollut iso merkitys palvelujen riittävyyden suhteen. Epävarmassa vaiheessa palvelujen riittävyys koettiin heikompana kuin vakaassa elämänvaiheessa. Palvelujen käyttämisessä heijastuu perheen aktiivisuus kolmannen sektorin suhteen. Perheet olivat saaneet mainittavasti tietoja, tukea, neuvontaa ja palveluja seurakunnalta, yhdistyksiltä sekä liitoilta. Kuitenkin ne perheet, jotka eivät ole olleet aktiivisia erilaisissa verkostoissa, olivat tyytyväisiä niihin palveluihin, joita kaupunki tarjosi.

Haastattelujen aikana osa haastateltavista mainitsi tyytymättömyyttä vapaa-ajan palveluihin. He kaipasivat nuorilleen enemmän ystäviä ja vapaa-ajantoimintaa. Suurin osa nuorista harrastaa, mutta mahdollisuudet harrastuksille ovat vähäiset. Eräessä haastattelussa toivottiin, että kaupunki ottaisi vahvemman roolin vapaa-ajantoiminnoissa. Erityisnuoren mahdollisuudet vapaa-ajan suhteen koettiin kapeiksi. Tämän koettiin vaikuttavan nuoren elämänlaatuun.

Espoon kaupungin tuottamien palvelujen ja Kansaneläkelaitoksen etuuksien lisäksi kaikki perheet olivat käyttäneet erilaisia kolmannen sektorin tuottamia tukimuotoja. Näitä ovat erilaiset vertaistukiryhmät, leirit, luentotilaisuudet ja harrastukset. Kolmannen sektorin tuottama tuki koettiin erittäin tärkeänä julkishallinnon palvelujen lisäksi. Haastateltavien joukossa oli myös sellaisia perheitä, jotka kokivat julkisen puolen palvelut riittäviksi ilman kolmannen sektorin lisätukea.

- Mielipiteet palveluohjauksesta

Palveluohjaus oli tullut käsitteenä haastateltaville tutuksi vasta viime vuosina. Palveluohjaus työmenetelmänä näkyi terapiahenkilöstön, päivähoidon ja koulun henkilökunnan toteuttamana. Palveluohjaaja tittelinä on tullut heidän elämäänsä vasta nuoren elämänpolun myöhemmissä vaiheissa, kuten peruskoulun päättyessä. Ensimmäiset kokemukset palveluohjauksesta tulivat esille joidenkin haastateltavien kohdalla, kun he mainitsivat kotihoidonohjaajan käy-

neen heidän luonaan tapaamisella. Osa nuorista ja heidän perheistänsä ei ollut saanut lainkaan palveluohjausta vammaispalvelujen kautta lapsen ensimmäisinä vuosina. Näissä tapauksissa lapsen diagnoosi oli saatu lähellä kouluikää tai kouluiässä. Sosiaalityöntekijän tapaamisia on ollut vähän tai ei ollenkaan. Yksi haastateltava kertoi tavanneensa sosiaalityöntekijän vasta nyt, kun oma lapsi on nuori aikuinen.

Eri oppilaitosten palaverissa haastateltavat muistivat palveluohjaajan olleen läsnä. Näitä palaveria olivat peruskoulun kuntoutussuunnitelmapalaverit tai valmentavien opintojen HOJKS -palaverit. Haastateltavat eivät välttämättä tienneet ketä pyytää mukaan palaveriin. Uuden vammaispalvelulain myötä palvelusuunnitelmapalaverissa oli tarvittaessa ollut mukana palveluohjaaja. Palvelusuunnitelmien kautta Espoon vammaispalvelujen sosiaalityö oli tullut näkyvämmäksi. Vuosien aikana itse sosiaalityö oli joidenkin perheiden osalta hoidettu vain sähköisellä asioinnilla tai puhelimitse. He kokivat, että sosiaalityö jäi kasvottomaksi.

Palveluohjaajan rooli näkyi haastateltaville nuoren elämän siirtymävaiheissa. Erästä perhettä palveluohjaaja auttoi, kun nuori ei päässyt haluamaansa toisen asteen oppilaitokseen opiskelemaan. Joidenkin haastateltavien kohdalla palveluohjaajan kanssa oli käyty Espoon vammaispalveluille annettua palautetta läpi ja mietitty kehittämisideoita palvelujen osalta.

Nuoren elämänpolulla palveluohjaus työmenetelmänä vähentyi nuoren kasvun myötä. Mitä nuoremasta lapsesta oli kyse, sitä enemmän hänen ympärillään oli erilaisia tukitoimia. Terapeuttien ja muun kouluhenkilökunnan määrä perheen elämässä vähentyi nuoren kehityksen ja kasvun myötä. Tämä näkyi vastauksissa siten, että hämmennys ja kysymykset nuoren elämänpolusta korostuivat juuri nuoruudessa.

Haastateltavat ilmaisivat tarpeen palveluohjaukselle edelleen. Toive, että joku Espoon kaupungilta järjestäisi ja organisoisi palveluja esiintyi haastatteluvastauksissa. He kaipaivat tuekseen ammattilaista, joka tuntee ja hallitsee eri vaihtoehdot. Eräs haastateltava ilmaisi tämän kaipaamalla peiliä päätöksentekoon, etteivät eri vaihtoehdot nuorelle ole oman aktiivisuuden varassa. Hän vertasi keskustelun tarvetta tekemäämme tutkimukseen.

”Juuri tällaista juttua aiheesta.”

Palveluohjaajan ammattitaitoon luotetaan, kun hän vain on nuoren ja perheen käytettävissä. Haastateltavat toivoivat konkreettista henkilöä, kehen ottaa yhteyttä, kun tarvitsee omalle kysymykselleen vastauksen. Tärkeänä koettiin se, että on henkilö, kenelle kysymys osoitetaan. Haastateltavat kaipaivat tuekseen tiettyä henkilöä, jolle soittaa. Erilaiset ammatinimikkeet eivät ole haastateltaville tärkeitä, titteli ei jää mieleen vaan ihminen nimellään. Kun nimi jää mieleen, ottaa haastateltava tähän henkilöön ongelmatilanteissa yhteyttä.

”..ei koskaan tiennyt, et kuka on se ihminen, joka hoitaa asioita”

”..jotka oikeasti on niinku tehnyt vuosikaudet sydämellä tätä työtä ja tietää ja osaa ja on niinku semmosia tukipilareita jos tulee semmoinen..et tietää kelle soittaa..”

- Tuki, ohjaus ja neuvonta

Päätimme luoda tämän teemakortin alle kaksi otsikkoa: virallinen tuki, neuvonta ja ohjaus sekä epävirallinen apu, jota haastateltavat olivat saaneet kolmannelta sektorilta sekä omista verkostoista. Virallisella tuella tarkoitamme julkishallinnon palveluja, jota käsittelemme ensin.

Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että palveluohjaaja oli mukana jossain nuoren elämänvaiheessa. Äidit puhuivat työntekijästä heidän henkilökohtaisilla nimillään, jolloin tunnistimme heidät ammatiltaan palveluohjaajiksi. Nuorten perheissä kaupungin varhaiskuntoutuksen työntekijä ei ollut vielä palveluohjaaja nimikkeeltään. Jokaisessa perheessä oli ollut mukana joko kuntoutuksen tai palvelujen ohjaamisessa joku vammaisalan asiantuntija. Varhaiskuntoutuksen aikana ohjauksen tuen ja neuvonnan antajina korostuivat ne henkilöt, jotka kävivät säännöllisesti perheissä. Tietoa, tukea, ohjausta ja neuvontaa oli saatu myös neuvoloista. Nuorten elämässä tähän vaiheeseen asti korostui päivähoiton ja koulujen henkilökunnan rooli palvelujen ohjaamisessa. Koulujen henkilökuntaan katsotaan kuuluvan myös koululääkäri sekä terveydenhoitaja. Etenkin koululääkärin rooli nousi kaikissa haastatteluissa esille palveluohjausajatuksen yhteydessä.

Terapeuttien merkitys palveluohjauksen suhteen oli merkittävä kodin, päivähoiton ja koulun aikana. Terapeutit koettiin tärkeiksi tukijoiksi kehitysvammaisuuteen ja palveluihin liittyvissä asioissa, myös muuten kuin terapian suhteen. Haastateltavat kertoivat saaneensa merkittävästi tukea ja tietoa perusopetuksen aikana kouluavustajilta ja opettajilta. Avustajat olivat olleet aktiivisia perheen suhteen antamalla tietoa ja neuvontaa oman avustettavan oppilaansa asioissa. Haastateltavat olivat saaneet tietoa ja tukea koteihin tai sähköposteihin aiemmin jaettavasta Kehitysvammatyön tiedotteesta.

Peruskoulun loppuessa haastateltavat kokivat, etteivät saa tarpeeksi tukea siirtymävaiheessa valmentavan ja kuntoutuksen opetuksen ja ohjauksen koulutusohjelmaan. Haastateltavat halusivat enemmän opiskeluvaihtoehtojen kartoitusta ja tietoa eri vaihtoehtoista sekä mahdollisuuksista. Kun perusopetuksesta ei päästy jatko-opintoihin, palveluohjaaja tai muu vammais- palvelujen työntekijä oli tukena haettaessa uudelleen jatko-opintoihin seuraavana vuonna. Tärkeä tiedonlähde ja tukimuoto oli kolmannen sektorin tuottama ohjaus, neuvonta ja tuki. Osa haastateltavista oli saanut tietoa, neuvontaa ja tukea erilaisista järjestöistä, yhdistyksistä tai liitoista. Tavat olivat vaihdelleet tiedonhankinnasta omaan osallistumiseen järjestöjen

toimintaan. Haastatteluissa selvisi, että kaikki eivät kokeneet järjestöjen toimintaa henkilökohtaisesti merkitykselläänä. Kaikki haastateltavat ilmaisivat, että kaupungilla on oma perustehtävä palvelujen toteuttajana. Tähän tehtävään äidit luottivat vahvasti. Erittäin tärkeänä koettiin seurakunnan diakoniatyöntekijä, joka järjesti erilaisia tapahtumia kehitysvammaisten lasten perheille. Näistä esimerkkeinä ovat naisten saunaillat sekä yhteiset perheleirit. Henkilönä hänet koettiin positiivisena ja kannustavana tukena perheille.

”..(seurakunnan diakoni) järjestänyt yhteisiä tapahtumia vanhemmille, jossa tullut ihan hirveesti tietoa, monia asioita ja ihan arjen asioita..niin ihan hirveen tärkeä juttu”

Haastatteluaineistosta nousi selkeästi esiin vertaisryhmien merkitys tiedon välittäjinä. Tapaamiset muiden vanhempien kanssa koettiin tärkeiksi ja näistä tapaamisista haastateltavat kertoivat saaneensa sellaista tietoa palveluista, joiden olemassaolosta heillä ei ollut aiemmin lainkaan tietoa. Yleisesti puhuttiin myös äitien puskaradiosta. Haastateltavat kertoivat isien keskustelleen asioista esimerkiksi lasten harrastusten parissa ja he ovat tätä kautta saaneet tietoa toisiltaan. Jotkut haastateltavat kertoivat maksaneensa itse lastenhoidosta, vaikka he olisivat olleet oikeutettuja tilapäishoitoon. He eivät tuolloin tiedäneet olevansa oikeutettuja palveluun.

”..Et jos me elettäs vain tätä perhe-elämää ja ei oltais missään tekemisissä muiden äitien kanssa en tiedä mitä meillä ois..”

”..kyl se on semmosta et kuulee et aijaa tommonen on mahdollista..paljo liikkuu tieto sillä lailla..”

- Suunnittelu

Kaikki haastateltavat muistivat nuorensa elämänhistoriasta erilaisia suunnitelmia. Haastateltavien muistilla oli paljon merkitystä erityisesti koskien varhaislapsuuden suunnitelmia. Jokainen nuori ja hänen vanhempansa olivat käyneet useissa suunnittelupalavereissa erilaisten palvelujen piirissä. Nuoren elämää ja palveluja oli suunniteltu palvelusuunnitelmapalavereissa, henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevissa suunnittelupalavereissa sekä kuntoutussuunnitelmapalavereissa. Kuntoutussuunnitelmien tekeminen ei saa useita mainintoja aineistossa. Palvelujen suunnitteluprosessi oli vanhemmille epäselvä. Heistä tuntui, että asiat päätetään jossain ja tieto erilaisista päätöksistä tulee kirjeinä tiedoksi kotiin.

Palvelusuunnitelma oli haastateltaville käsitteenä tuttu ja kaikille nuorille se oli lähiaikoina tehty. Palvelusuunnitelman merkitys tuntui haastateltaville vähäiseltä. Useimmat heistä kommentoivat, että palvelusuunnitelma oli nykyisten olemassa olevien palvelujen lista. Palvelusuunnitelma tunnistettiin omaksi, tärkeäksi oikeudeksi, mutta itse arkeen he eivät kokeneet

sillä olevan merkitystä. Yhteydenotto palaverin ajankohdasta oli tehty haastateltavien tai sosiaalityön aloitteesta.

Kirjatun suunnitelman toivottiin tulevan kotiin pian palaverin jälkeen. Kahdessa haastattelussa pöytäkirjat pidetyistä palavereista olivat tulleet ajallaan aina palaverin jälkeen. Neljä haastateltavaa kertoi, että pöytäkirjat eivät olleet tulleet luvattuun ajankohtaan mennessä. Sen saaminen koettiin tärkeänä etenkin siksi, että tiedetään kenen kanssa asioista on sovittu ja keskusteltu, sillä nimet eivät välttämättä jää vanhempien mieliin. Osa haastateltavista ihmetteli, kun palvelusuunnitelmaa ei ollut usean kuukauden ja kyselyjen jälkeen toimitettu heille.

”..tiedustelin kaupungilta kirjallisena palvelusuunnitelmaa..juu tulee kun saadaan kirjalliseen muotoon. Nyt on neljä kuukautta mennyt, et en oo sitä saanu..”

”siinä ei ollut mitään uutta, kirjattiin vaan ylös..”

Peruskoulussa ja valmentavissa opinnoissa tehty henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma eli HOJKS -palaveri koettiin yhtenä tiedonlähteenä nuoren elämän suhteen. HOJKS -palavereista koettiin olevan hyötyä. Palavereissa oli asetettu tavoitteita nuoren opintoihin ja suunniteltu tulevaisuutta. Vastauksissa molempien järjestävien tahojen suunnitelmista puhutaan samanaikaisesti. HOJKS -asiakirjaa oli päivitetty syksyisin ja keväisin. Näissä palavereissa oli opettajan kautta tullut tietoa eri vaihtoehtoista. Tapaamisissa oli tiedotettu konkreettisesti siitä, miten nuoren suunnitelmien suhteen edetään.

Haastateltavilla oli erilaisia ajatuksia tulevaisuuden suhteen. Opintojen aikainen suunnittelu-aikataulu tuntui heidän mielestään sopivalta. Enemmän mietitytti se hetki, jolloin tieto nuoren jatkosta tulee. Onko hän päässyt opiskelemaan vai ei? Haastateltavilla oli hyvin erilaisia, henkilökohtaisia ajatuksia ajasta, jolloin tieto jatko-opintopaikan varmistumisesta tulee. Kaikki olivat kokeneet tuona aikana epävarmuutta. Yhteistä oli toivomus, että tuo aika on mahdollisimman lyhyt. Tilanteessa korostui perheen omatoimisuus ja tuki omalle nuorelle.

- Palauteprosessi

Haastateltavat olivat kiinnostuneita antamaan palautetta kaupungin palveluista. Kiinnostuksen taso vaihteli eri haastateltavien kohdalla. Haastateltavista oli outoa, kun heiltä ei kysytä toiveita. Moni ihmetteli miksi palautetta tai arviointia ei kysytty juuri nuorilta ja perheiltä eli itse palvelujen käyttäjiltä. Esitettiin jopa toive, että perheeseen otettaisiin yhteyttä ja kysyttäisiin mitä kuuluu. Eräs äiti kertoi tilapäishoidosta seuraavasti:

”X oli yks vuotias kun jätettiin viikonlopuksi eka kerran hoitoon. Ikinä multa ei oo kukaan kysynyt ollaanko me tyytyväisiä, miten meil on sujunu, minkälainen tää perhe on?”

Haastatteluaineistossa oli mainintoja palautteen antamisesta Espoon kaupungille. Palautetta kaupungille annettiin tapaamisissa, puhelimitse tai kirjallisesti. Jokaisessa tapauksessa palautteisiin vastattiin tapauskohtaisesti. Perheitä tavattiin henkilökohtaisesti, otettiin yhteyttä puhelimitse tai vastattiin kirjallisesti. Lopputuloksiin suhtauduttiin värikkäästi. Kaupungin antamien vastausten suhteen esiintyi tyytymättömyyttä sekä tyytyväisyyttä. Osalla haastateltavista oli halukkuutta osallistua kaupungin palvelujen kehittämiseen. Eräs haastateltava silminnähden innostui ajatuksesta olla suunnittelemassa ja kehittämässä kaupungin palveluja. Osalle haastateltavista riitti ajatus, että saa antaa palautetta nuoren käyttämistä palveluista.

- Ongelmat

Haastateltavien kokemat ongelmat olivat määrällisesti vähäisiä, mutta näitä ongelmia he ilmaisivat voimakkaasti. Haluamme nimittää näitä haastateltavien esiin nostamia ajatuksia ongelmiksi. Sana haaste ei tuo näitä asioita mielestämme tarpeeksi voimakkaasti esille. Haastateltavat käyttivät itse sanaa ongelma kuvaamaan niitä asioita, joihin ei ole heti tai vielääkään löytynyt vastauksia.

Eniten ongelmia esiintyi Espoon kaupungin myöntämässä kuljetuspalveluissa. Jokainen nuori ja haastateltava oli kokenut kuljetuspalveluissa ongelmia. Ongelmien ilmaisussa ei erikseen noussut esille millaisesta kuljetuspalvelusta (työ-, opiskelu-, koulu tai vapaa-ajanmatka) oli kyse. Kuljetuspalveluista nousseet ongelmat koskivat koko palveluprosessia palvelun anomisesta aina matkojen toteutumiseen. Kaupunki ei ollut nähnyt tarvetta kuljetuspalvelun myöntämiselle samalla tavalla kuin perheet. Palvelua oli saatettu myöntää liian vähän perheen näkemyksen mukaan suhteessa myöntämisperusteisiin. Sitä ei ollut myönnetty yhtä tasavertaisesti kaikille oikeutetuille. Vakiotaksikäytäntö herätti hämmennystä osassa haastateltavissa. Vakiotaksia toivoivat eräät haastateltavat, jotta kuljetuspalvelut toimivat joustavasti nuoren erityistarpeiden mukaan. Tuttua ja turvallista taksikuskia toivottiin. Palvelun myöntämisen jälkeen itse käytäntö saattoi toimia erittäin ongelmallisesti. Taksien tilaaminen ja niiden aikataulussa pysyminen sai kritiikkiä. Haastateltavat kokivat, että kuljetuspalvelujen toimimattomuus hankaloitti arkea. Myös nuoren itsemääräämisoikeuden koettiin heikentyvän kuljetuspalvelujen suhteen. Haastateltavat olivat antaneet tästä palautetta Espoon kaupungin vammaispalveluille sekä taksiryttäjälle.

Siirtymävaihe peruskoulusta valmentaviin opintoihin koettiin osittain ongelmalliseksi. Siirtymävaiheessa olisi kaivattu enemmän vaihtoehtoja ja tietoa siitä, mitä nuorelle oli tarjolla. Toisaalta tämän ongelman käsittelyä helpotti se, että koulu otti siitä vahvan ja vastuullisen

roolin. Paradoksaalisesti tämä saatettiin samalla kokea tiedon pimitämisenä. Haastateltavat kokivat avun saamisen ongelmaksi. He eivät aina tiedäneet mistä tai keneltä saa apua. Eräästä äidistä tuntui kummalliselta pyytää outoa ihmistä keskustelemaan oman lapsensa elämästä. Yleisesti haastateltavat kertoivat heillä olleen tilanteita, jossa heillä ei ole ketään kehen ottaa yhteyttä tarvittaessa. He mainitsivat soittaneensa usealle henkilölle ennen kuin löysivät sen oikean henkilön, joka voi heitä auttaa. He olivat käyttäneet tähän myös Espoon kaupungin Internet-sivuja, jotka he kokivat informaation määrän kannalta heikoiksi. Haastateltavien mielestä tietoa palveluista oli vaikea löytää. Vammaispalvelujen sosiaalityö koettiin tunteuttomana.

Palvelusuunnitelman merkitys oli haastateltaville epäselvä. Osa ei tiennyt mikä suunnitelman tarkoitus on, kun siihen vain kirjattiin ne palvelut, joita jo saadaan. Palveluohjaus ei sanana tai työmuotona ole haastateltaville selvillä eikä merkityksellinen. Erilaiset tittelit hämmensivät. Ammattinimikkeiden vaihtuminen työntekijän nimen alla ei selvennä, mitä työtä hän tekee. Eräs haastateltava toi esille, että työntekijät pyörittävät samoja asioita, vaikka tittelit vaihtuvat.

- Kokemukset ja tuntemukset

Haastateltavia yhdisti hämmennys. Jokainen heistä oli jossain vaiheessa kokenut epäselvyyttä ja hämmennystä palvelujen suhteen. Erilaiset ammattihenkilöt, -termit tai toimintatavat herättivät hämmennystä. Kokemukset vaihtelivat paljonkin eri haastateltavien välillä. Aineistosta ei nouse yleistystä siitä, että juuri tietty vaihe kaikkien nuorten elämässä olisi hämmennystä. Kokemukset olivat olleet perheille hyvin henkilökohtaisia ja sisälsivät erilaisia tunteita.

”Tunnejuttuja muistaa, ei virallisia, sinne se vaan taksiin nous, ihan hirveetä.”

Useampi haastateltava kuvasi elämäntilanteita sanoilla: shokki tai putoaminen. Tällöin he viittasivat lapsen vammaisuuteen ja sen tuomista vaikutuksista oman lapsen ja perheen elämään. Erilaisin tavoin he ilmaisivat olevansa erilaisessa prosessissa nuoren elämänvaiheissa, kun elämää määrittelevä tekijä on vammaisuus.

Tyhmyys ja tietämättömyys olivat tunteita, joita osa haastateltava koki kohdanneensa nuoren elämänpolulla. Kyseiset henkilöt kokivat, että heillä olisi ollut velvollisuus osata ja hallita vammaisuuteen liittyvä palveluverkosto ja siihen liittyvät toimenpiteet. Tuon velvollisuuden täyttäminen oli haasteellista ilman tietoa erilaisista tukimuodoista ja taitoa osata käyttää palvelujen sekä tukien antamia mahdollisuuksia. Haastateltavat kokivat, että tietoa pimitetään ja palveluista ei ole kerrottu avoimesti. He toivoivat, että etenkin lakisääteisesti kuuluvat palvelut tulisi kertoa heille automaattisesti ja avoimesti. Tietämättömyys palvelujen suh-

teen oli paljastunut haastateltaville vasta myöhemmin. Toisaalta eräs heistä oli kääntänyt tätä tietämättömyyden tunnetta voimavaraksi, koska kertoi olleensa onnellisen tietämätön palveluviidakosta. Jotkut haastateltavat kokivat kaupungilta tulevat kirjeet sisällöltään vaikeaselkoisiksi ymmärtää.

”..mä vaan luen kirjeet ja ihmettelen koskeeks ne minua..”

Espoon kaupungin ja Kansaneläkelaitoksen kanssa osa haastateltavista koki asettuneensa vastakkain suhteessa nuoren palveluihin. Haastateltavien ilmaisemat tuntemukset tästä asetelmasta olivat erilaisia. Eri perheet olivat kokeneet asettelun yksilöllisellä, henkilökohtaisella tavallaan. Samoin vastakkain asettelun kokemus syntyi hyvin erilaisista palveluista eri perheiden osalta. Tuntemuksia yhdisti kokemus siitä, että oman lapsen erityisyyttä pitää todistaa eri viranomaisille.

Opintojen loppumetreillä haastateltavat eivät olleet saaneet tarpeeksi tukea siirtymävaiheeseen. Tuona aikana haastateltavilla nousi tarve keskustella ja pohtia asioita kehitysvamman alan työntekijän kanssa siirtymävaiheessa perusopetuksesta ammattiopintoihin ja edelleen työelämään. Kaivattiin asiantuntijaa, jonka kanssa peilata omia ajatuksiaan nuoren elämästä ja tulevaisuuden suunnittelusta. Siirtymävaiheen suhteen haastateltavat kokivat jopa pettymystä.

Haastateltavat kaipasivat enemmän tietoa työ- ja päivätoimintojen toiminnasta ja erilaisista mahdollisuuksista sijoittua kaupungin eri palveluihin. Tiedon määrän tarve kasvoi selkeästi opintojen loputtua, sillä siirtymisen takia tutut henkilöt jäivät arjesta pois.

”..miks kukaan ei tällaisia informoi et se just et mikä on ja et mitä lapsen kanssa tehdään kun siitä tulee aikuinen, et ois joku henkilö..et kaipaa silleen tietoa.”

Tilapäishoito ja asumisharjoittelu olivat perheiden käyttämää palvelua, johon oltiin tyytyväisiä. Haastateltavat ilmaisivat, että ihmiset, jotka tekevät töitä nuoren kanssa ovat ammattitaitoisia ja tekevät työtä ammatillisesti laadukkaasti. Näiden palvelujen ongelmat olivat suurimmalta osalta palvelujen saatavuudessa. Toisaalta nämä palvelut koettiin erittäin arvokkaiksi nuoren ja perheen jaksamisen osalta.

Kuulluksi tulemisen kokemus nousi aineistosta ristiriitaisena esiin. Erilaisissa palaverissa haastateltavat olivat kokeneet saavansa äänensä kuuluville ja heitä oli kuunneltu. Kokemus erilaisista palaverista oli positiivinen. Toisaalta samanaikaisesti he eivät saattaneet ymmärtää erilaisten suunnittelupalavereiden merkitystä omalta kannaltaan. Eräs haastateltava ker-

toi, että asiat oli jo päätetty jossakin. Kokemukset palavereista olivat siis hyvin yksilöllisiä ja palaverikohtaisia.

- Ideat, toiveet ja haaveet

Kysyttäessä haastateltavilta ideoita tai toiveita palveluiden suhteen, he pitivät tärkeimpinä, että saisivat työntekijöiltä konkreettisia ohjeita ja neuvoja. Espoon vammaispalvelujen toivottiin kantavan kokonaisvastuuta palveluista, ja että ne olisivat selkeästi määritelty jonkun tahon tehtäväksi.

”et ois suunnittelemassa ne, jotka tietävät.”

Siirtymävaiheisiin haluttiin palveluista tietävää ihmistä, jonka kanssa keskusteltaisiin eri vaihtoehtoista. Toivottiin yhtä henkilöä, jonka puoleen kääntyä. Vuoropuhelu kaupungin ja omaisten välillä nähtiin tärkeänä. Kaupungista toivottiin kumppania. Erään haastateltavan mielestä parhaiten opiskelupaikkaa haetaan niin, että ensin koulu kartoittaa eri vaihtoehtoja, tämän jälkeen palveluohjaaja ja lopuksi moniammatillisesti yhdessä mietitään vaihtoehtoja. Yksi haastateltava toivoi, että erityispalvelut olisi järjestetty kaupungin puolesta, eikä ostopalveluina. Moni haastateltavista halusi, että kehitysvammaisten nuorten kouluissa opitut asiat eivät jäisi irrallisiksi vaan opettamista ja tukemista jatkettaisiin myös opintojen jälkeen. Palvelut haluttiin nähdä listana. Haastateltavat toivoivat, että erilaisista mahdollisuuksista kerrotaan avoimemmin.

”että ois joku joka tietää. Konkreettinen henkilö. Henkilö, joka koordinoi asioita, selventää tilannetta.”

”että on joku joka oikeasti kysyy mitä kuuluu?”

Monet toivoivat, että tieto lapsen ja nuoren tulevasta elämästä saisi kehyksen jo diagnosointivaiheessa. Tieto siitä, miltä tulevaisuus näyttää, antaisi konkreettisia eväitä oman erityislapsen elämän hahmottamiseen. Haastatteluista nousi toive siitä, voisiko palvelut olla luetteluna näkyvästi eri ikäkausittain esimerkiksi esitteen muodossa. Esite voitaisiin antaa jo silloin, kun kehitysvammainen lapsi syntyy, jolloin hahmottuisi, mitä palveluja mahdollisesti tulevaisuudessa voi saada.

Aikaisemmin Espoon kehitysvammapalvelujen julkaisema kevät- ja syystiedote on ollut hyvä tiedonlähde yleisten tapahtumien ja yhteystietojen osalta. Haastateltavilta tuli toive, että entisen kaltainen paperinen versio kevät- ja syystiedotteesta lähetettäisiin edelleen kotiin.

Kysymykseen toivomuksista jokainen haastateltava vastasi toivovansa nuorelleen onnellista aikuisuutta, jossa lapsuudessa ja nuoruudessa opitut taidot sekä tiedot voidaan hyödyntää. Haastateltavien joukko jakaantui siten, että osa toivoi nuorensa työllistyvän ja toiset toivoivat, että kaupunki löytää nuorelle sen oikean palvelun. Palvelun tärkeimpänä kriteerinä pidettiin sitä, että palvelu on nuorelle sopivin työ- tai päivätoimintamuoto. Haastateltaville oli tärkeää, että nuori tuntisi itsensä tärkeäksi ja merkitykselliseksi.

”Nuoren tiedot ja taidot haastettaisiin aikuisuudessa. Että kaikki opittu tulisi hyödynnetyksi tai jopa oppimisprosessi jatkuisi.”

Haastateltavat toivoivat omalle nuorelle enemmän ystävyysuhteita. Erilaisia harrastusmahdollisuuksia kaivattiin iltoihin ja viikonloppuihin. Eräs haastattelija esitti idean kaupungille kehittää erityisryhmien liikuntaharrastustoimintaa. Kehitysvammainen nuori tarvitsee haastateltavien mukaan tukea tai ohjausta muilta ihmisiltä harrastuksiinsa. Mikäli vanhemmat toimivat tukena, tulisi harrastusten ajankohta olla arkisin myöhäinen tai viikonloppuisin. Näin vanhemmilla on mahdollisuus olla mukana työpäivän jälkeen lapsensa harrastuksissa. Toisaalta osa haastateltavista katsoi, että harrastukset eivät aikuisen ihmisen kohdalla voi jatkua pitkään vanhempien varassa.

- Vierasta, outoa, epäselvää

Aineisto tuotti tietoa siitä, mikä oli haastateltaville outoa, vierasta tai epäselvää. Näitä asioita ei määrällisesti ollut paljon, mutta tutkimuskysymysten suhteen ne olivat informatiivisia.

Haastateltavat kokivat Espoon kaupungin sosiaalityön vieraaksi. Tittelit olivat heille outoja. Sosiaalipalvelut kuvailtiin vieraaksi ja hajanaiseksi. Vammaispalvelujen lähettämät kirjeet herättivät haastateltavien keskuudessa ihmetystä. Tätä vierauden tunnetta koettiin eri tavoin, joko vähäisempänä tai suurempana. Suurimmalta osalta erilaiset nuoreen ja hänen vammaansa liittyvät lait olivat äideille melko outoja. Lait ilmentyivät perheille lähinnä palveluina, joihin perheet olivat oikeutettuja. Eräs äiti toivoi, että Espooseen tulisi jokin elin, jonka tehtävänä on tiedottaa oikeuksista sekä lain hengestä perheille.

4 Johtopäätökset ja pohdinta

Palveluohjaajaa ei tunnisteta haastateltavien keskuudessa ammattinimikkeenä ja kaikki eivät ole kertomansa mukaan olleet tekemisessä palveluohjaajan kanssa. Tämä tuli esille haastattelutilanteessa, jolloin kysymyksemme palveluohjauksesta vei poikkeuksetta keskustelun palvelusuunnitelmapalaveriin. Jääkö haastateltavilta siis tunnistamatta se kaikki muu palveluohjaus, jota palveluohjaaja tekee? Haastateltavat puhuivat työntekijästä omalla nimellään tai työtavoiltaan, jolloin tunnistimme kyseiset henkilöt palveluohjaajiksi. Haastateltavat itse ei-

vät näe enää tarvetta palveluohjaukselle, kun kysymme palveluohjauksen tarpeesta tällä hetkellä nuoren elämässä. Tarve tulee esille erilaisista epäselvistä asioista ja tarpeista, sekä kesken haastattelujen nousseista kysymyksistä, jotka koskivat kaupungin palveluja. Pohdimme haastattelujen jälkeen, olisiko haastateltavilla tarvetta palveluohjaukseen. Tästä voimme päätellä, että palveluohjaukselle on tarvetta. Tulosten perusteella voi todeta, että palveluohjaus ei prosessina eikä titteleinä ole vanhemmille tärkeä. Nuoren ja perheen elämään näkyy toimiva palveluohjausprosessi sekä sen tuottamat perhettä tukevat palvelut. Voimme todeta, että tärkeää on nuoren ja perheen palvelujen ohjaaminen siten, että nuoren siirtymävaiheet sujuvat turvallisesti ja mutkattomasti.

Palvelusuunnitelman tarkoitus ei ole kaikille selvä. Joko sen merkitystä ei ole heille kerrottu tai he eivät muista sitä. Moni haastateltava kertoo ihmetelleensä, kun palvelusuunnitelmaan oli kirjattu vain jo olemassa olevia palveluja. He eivät koe palvelusuunnitelmaa nimensä mukaisesti suunnitelmaksi. Aineistosta nousee positiivisuus siitä, että haastatellut saavat palveluista vastaavan henkilön nimen yhteystietoineen palvelusuunnitelmaan. He kokevat palvelusuunnitelman tekemisen tärkeänä oikeutena, ja osa kertoo saaneensa uutta tietoa suunnitelmapalaverissa. Haastateltavat ovat pettyneitä siihen, ettei kirjattua palvelusuunnitelmaa ole lähetetty kotiin, vaikka näin oli palaverissa luvattu. Jatkossa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että luvatut asiat pidetään. Palvelusuunnitelmaa koskevat tulokset antavat aiheutta mieltä, pitäisikö vammaispalvelujen edustajilla olla työvälineitä, joita jättää perheelle tapaamisen jälkeen. Mahdollinen esite käyntikortteineen toimisi samalla perheen muistin tukena sille, mistä palvelusuunnitelmasta on kyse ja ketä sitä oli laatimassa.

Tuloksien mukaan kaikilla nuorilla on palvelusuunnitelma. Heidän kohdallaan on tärkeää huomioida, että palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeeksi usein. Siirtymävaiheissa ja elämän muutostilanteissa palvelusuunnitelman teko tulee olla automaattista, sillä näissä tilanteissa palvelutarve on kartoitettava uudelleen. Vanhempien toiveet siitä, että heille kerrotaan palveluista automaattisesti, vaatii palvelusuunnitelman teon organisoimista niin, että se palvelee tätä tarkoitusta. Palvelusuunnitelman myötä ei saa unohtaa palveluohjauksen merkitystä. Äidit toivovat perheelle henkilöä, joka keskustelee nuoren elämään liittyvistä asioista asiantuntevasti. Palveluohjaajan merkitys ohjaajana, tiedottajana ja neuvojana on oleellinen tuki perheelle. Palvelusuunnitelman laatiminen saa täten paljon tärkeitä näkökulmia.

Asiakkaan ja hänen omaistensa tarvitsema tuki voi olla hyvin monenlaista. Tuen antajia tulee monesta suunnasta, säädökset hajautuvat ja useimmat niistä edellyttävät suunnitelmia. Hajanaisuus syntyy siitä, että kukin suunnitelma kohdistuu eri säädöksen mukaan eikä tukitoimia koota yhteen. (Koivikko & Sipari 2006, 58 - 59.)

Koivikon ja Siparin ajatuksessa kiteytyy palvelusuunnitelman tärkeys. Palvelusuunnitelma turvaa asiakkaalle sen, että erilaiset tuet ja suunnitelmat kootaan yhteen. Lisäksi kartoitetaan ohjauksen, neuvonnan ja tuen tarpeet. Turvaako palvelusuunnitelman tekeminen asiakkaan subjektiivisia oikeuksia?

Tutkimuksemme tavoite oli selvittää palveluohjauksen tarvetta siirtymävaiheessa. Aineistostamme selviää, että tiedon tuen ja ohjauksen määrän tarve on siirtymävaiheessa suuri. Ammattinimikkeeltään tiedon, tuen ja neuvonnan antaa vammaispalveluissa palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Siirtymävaiheessa nuori ja hänen vanhempansa tarvitsevat lisää tietoa perusopetuksen jälkeisistä opiskeluvaihtoehtoista. Heitä kiinnostaa myös tietää, mitä muita vaihtoehtoja on, mikäli nuori jää ilman opiskelupaikkaa. Haastateltavat haluavat tietää miten palvelujen suunnitteluprosessi tällöin etenee.

Toteamme, että tarve palveluohjaukselle on merkittävä eri siirtymävaiheissa. Siirtymävaiheessa perusopetuksesta toisen asteen opintoihin vanhemmat tarvitsevat paljon tietoa ja läheleen ihmistä, jolta kysyä sekä pohtia tulevaisuuden vaihtoehtoja. Haastateltavat kertovat omasta epävarmuudestaan tuona aikana ja siitä pelosta mitä tapahtuu silloin, jos nuori ei pääse jatko-opintoihin. Yleisesti ihmetellään aikataulua jatko-opintoihin hyväksymisestä. Tieto oppilaitoksista tulee vasta kesäkuun lopussa. Asioiden järjestäminen saadun tiedon mukaan on haasteellista kesän aikana. Tuolloin pitää järjestää joko opintoihin hyväksytyille nuorelle kuljetukset tai muu toimintamuoto, jos nuori jää ilman opiskelupaikkaa. Tällöin on tarvetta työ- tai päivätoiminnan järjestämiseen. Tähän vaiheeseen tarvitaan vahvasti mukaan palveluohjaaja. Hän voi ohjata, neuvoa ja tukea siirtymävaiheessa. Epätietoisuuden kestäminen on helpompaa alan ammattilaisen kanssa. Palveluohjaus on jäänyt pääasiassa oppilaitoksen henkilökunnan tai koululääkärin vastuulle.

Nykypäivän maailma on pirstaleinen palvelujen suhteen, siksi tarvitaan palveluohjausta perheiden tueksi. Palveluohjaaja on henkilö, joka selkeyttää tuota maailmaa ja kertoo realistisesti nuoren elämään vaikuttavista tekijöistä. Tässä ohjauksessa on oleellista, että perheelle kerrotaan eri vaihtoehtoista ja autetaan asiakaslähtöisesti perhettä punnitsemaan niitä nuoren kohdalla. Palveluohjaaja siis toimii eräänlaisena tulkkina palveluviidakon ja perheen välillä. Tässä on oleellista, että palveluohjaaja tuntee palvelut myös käytännössä. Pelkkä teoria-tieto palveluista ei riitä. Perheet kaipaavat ideoiden, toiveiden ja ongelmien näkökulmasta yksilöllistä tukea ja neuvontaa tuon viidakon keskellä. Palveluohjauksella on siis erittäin merkittävä osuus nuoren ihmisen elämässä. Tätä merkitystä ei pidä aliarvioida ja sitä pitää kunnioittaa. Jätämme haasteen Espoon vammaispalveluille. Sen tehtävänä on huolehtia nuoren ja perheen tukemisesta nuoren elämänpolun aikana.

Haastateltavat kokevat tärkeimpinä tuen, neuvonnan ja ohjauksen antajina ne ammattilaiset, jotka ovat arjessa läsnä. Perheet arvioivat saaneensa palveluohjausta eniten terapeuteilta, jotka kävivät varhaiskuntoutuksen aikana perheissä säännöllisesti. Kouluaikana kouluavustajat ja opettajat neuvoivat sekä koululääkäri neuvoi ja kirjoitti tarvittavat lausunnot. On tärkeää, että työntekijät ovat ammattitaitoisia koulutuksen ja kokemuksen osalta, jotta tieto työntekijöiltä on oikeaa ja ajankohtaista. Haastateltavat kokevat hyvänä, että arjessa olevat ihmiset tietävät ja heiltä saa kysymyksiin vastauksia.

Vertaistuen merkitys perheiden kohdalla nousee tärkeäksi. Haastateltavat kertovat tutustuneensa toisiinsa koulun vanhempainilloissa, yhdistysten tapaamisissa ja lasten harrastuksissa. Ensikontaktin jälkeen on helppo keskustella asioista erilaisissa luonteivissa tapaamisissa. Moni haastateltava kertoo saaneensa vertaistensa kautta tietoa palveluista, jotka mahdollisesti olisi jäänyt saamatta, elleivät he olisi tavanneet muita vanhempia. Myös niiden vanhempien kokemustieto koetaan arvokkaana, joiden lapset olivat vanhempia kuin omat lapset. Kyseisillä vanhemmilla oli jo kokemusta erilaisista siirtymävaiheista. Haastateltavat ovat saaneet vinkkejä toisilta vanhemmilta, mitä palveluja voi saada ja mistä niitä voi hakea. Eräs heistä kuvaillee vertaistuen merkitystä tiedon saamisessa näin: ”En tiedä mitä palveluja meillä olisi, elleimme olisi olleet tekemisissä muiden vanhempien kanssa.” Seurakunnan diakoniatyöntekijän järjestämä äiti-lapsi kerhotoiminta, sekä naisten saunaillat, ovat tiivistäneet selkeästi yhteenkuuluvuuden tunnetta tapahtumiin osallistuneiden kesken. Näissä tapaamisissa vanhemmat ovat vaihtaneet tietoa ja kokemuksia Espoon kaupungin palveluista. Herää kysymys jäävätkö ongelmiansa kanssa yksin ne vanhemmat, joilla ei ole tukiverkostoa varsinkin niissä tilanteissa, jolloin voimavaroja on vähän. Haastateltavat tuovat esille oman väsymyksensä silloin, kun perheen lapsi saa diagnoosin. Osa heistä tunnistaa omien voimavarojensa olleen vähäiset tuona aikana. He eivät ole jaksaneet ottaa asioista selvää, ellei joku olisi heille palveluista kertonut.

Onko tarpeen tulevaisuudessa järjestää vertaistukitoimintaa kaupungin puolesta? Perheet, jotka ovat osallistuneet aiemmin Espoon kaupungin toimesta järjestettyihin vertaisryhmätapahtumiin, kaipaavat niitä lisää. Perhe- ja sisarusryhmät koetaan hyvänä ja eheyttävänä kokemuksena myös kehitysvammaisen lapsen sisaruksille, jotka tapaavat vertaisiaan. Erilaisten vertaistukimuotojen kehittäminen jatkossa on tärkeää. Vertaistukitoiminta tukee perheitä etenkin niissä tapauksissa, joissa perheillä ei ole tiivistä läheisverkostoa. Lastenhoito ei ole kaikille vanhemmille helppoa järjestää lapsen erityisyyden vuoksi. Kun puitteet tapaamisille on luotu valmiiksi, on kynnyks matalampi osallistua vertaistukitoimintaan ilman suuria etukäteisvalmisteluja. Haastateltavat tuntevat kolmannen sektorin järjestämää vertaistukitoimintaa ja osa on osallistunut toimintaan. He, jotka toimintaan eivät ole osallistuneet, kokevat yhdistykseen liittymisen vieraana.

Laki asiakkaan asemasta velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä huolehtimaan asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, joita nuorella ja hänen perheellensä on. Laki velvoittaa kertomaan eri vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista asiakkaan elämään. Lain tulkinta käytännössä herättää perheissä hämmennystä. Jotkut perheet ovat jääneet ilman lain edellyttämiä palveluja tai etuja. Eräs haastateltava kertoo menettäneensä edun, johon perhe oli oikeutettu. Etu olisi mahdollistanut palvelun, jonka perhe on joutunut itse etsimään ja maksamaan. Haastatteluista nousee esiin tietämättömyys omista oikeuksista. Yllätyksenä haastatteluista nousee se, että vaikka haastateltavat kertovat olleensa omatoimisia ja aktiivisia, ovat he silti saattaneet jäädä ilman palveluja tai tietoa mahdollisista palveluista. Asiakkaat asettuvat siis eriarvoiseen asemaan tiedon suhteen.

Aikoinaan Espoon kehitysvammapalvelujen julkaisemaa tiedotetta kaivataan takaisin. Tämä tiedote sisälsi tietoa toimijoista ja palveluista, joita oli mahdollista käyttää niin kaupungin kuin kolmannen sektorin osalta. Avoimuus herättää asiakkaissa myös luottamusta. Tulosten perusteella kysymme kenen tehtäviin kuuluu palveluista ja tukimuodoista tiedottaminen? Tiedon jakaminen on jakautunut usean eri toimijan vastuulle. Tämä saa aikaan sen, ettei tietoa ole koordinoitu hallitusti. Haastateltavat toivovat esitettä, joka sisältää kaikki palvelumahdollisuudet aina lapsuudesta aikuisuuteen asti.

Me koimme lopputyön tekemisen aikana tiedonmäärän vähenevän, sillä Espoon kaupungin palvelut näyttäytyivät Internet-sivustoilla eri tavoin, kun teimme tutkimussuunnitelmaa. Sivustot ovat uudistuneet syksyllä 2010. Heikentääkö tämä asiakkaan asemaa? Nykyään Internetistä etsitään paljon tietoa. Joskin tässä tutkimuksessa ilmeni, etteivät äidit olleet käyttäneet Espoon kaupungin Internet-sivuja kuin yksittäistapauksissa.

Haastateltavista on turhauttavaa täyttää anomuskaavakkeita erilaisista etuisuuksista Kansaneläkelaitokselle. Moni ihmettelee, miksi diagnoosin saanut kehitysvammainen nuori ei voi saada suoraan kansaneläkettä vaan joutuu hakemaan kuntoutusrahaa, joka on määräaikainen. Etuus- ja eläkejärjestelmän tulisi olla joustavampi, sillä jo myönnetty eläke voidaan laittaa lepäämään tarvittaessa, jos työsuhteinen työ mahdollistuu jossakin elämänvaiheessa.

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu nuoren koko elämänpolusta. Haimme tietoa palveluohjauksesta siitä hetkestä, jolloin lapsi on tarvinnut vammaispalveluja tai muuta erityistä tukea elämäänsä. Tutkimus on tuottanut tietoa nuoren palveluohjauksesta palvelujen kehittämisen avuksi. Tässä tutkimuksessa tuomme yhtenä työvälineenä palvelujen kehittämiseen palvelumuotoilun. Palvelumuotoilussa on oleellista tietää ja tuntea kaikki nuoren kontaktit palvelujen kanssa. Tästä syystä on perusteltua selvittää nuoren elämänhistoria. Näistä eri kontakteista nuorille ja heidän perheillensä jää kokemuksia palveluista. Näiden kokemusten hyödyntäminen palvelun kehittämisessä on oleellista.

Annoimme haastattelun lopuksi haastateltaville mahdollisuuden visioida nuoren tulevaisuutta. Haaveet ovat hyvin realistisia ja he toivovat, että heidän lapsensa olisivat onnellisia ja saisivat tehdä jotain taitojaan vastaavaa työtä tulevaisuudessa. Haaveet ja toiveet ovat hyvin konkreettisia ja mahdollisia toteuttaa. Perheet eivät toivo lapselleen kuuta taivaalta ja mielestämme he voisivat visioida rohkeammin nuorensa tulevaisuutta.

5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Espoon vammaispalvelujen ammattilaiset sekä monet vanhemmat ovat olleet kiinnostuneita opinnäytetyöstämme, ja he ovat tiedustelleet tutkimustuloksista. Luonnollisesti on ollut haastavaa pitää sisällään kaikkea sitä prosessia, jota on itse käynyt läpi. Paljastamatta tutkimustuloksia olemme kuitenkin keskustelleet työtovereiden kanssa erilaisista näkökulmista liittyen esimerkiksi palvelumuotoiluun.

Tutkimustyöhön kuuluu tiedon välittäminen ja tulosten julkistaminen. Tutkijan tehtävänä on tiedon tuottamisen lisäksi siirtää tuloksia yhteiskunnan käyttöön. Tällöin on pohdittava etiikkaa, joka liittyy tulosten julkistamiseen. Tutkimustyön harjoittajan tarvitsee kantaa sosiaalinen vastuu tutkimustuloksista. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija pyrkii vaikuttamaan siihen, että tuloksia käytetään eettisesti oikein. Tämä vastuu on varsin laaja. (Pietarinen 2002, 59 - 67.)

Olemme käsitelleet ja analysoineet perheiden tuottamaa tietoa eettisesti sekä luotettavasti. Kehitysvammaiset henkilöt ovat ryhmä, josta voidaan hyvinkin yksilöidysti tunnistaa henkilöt pelkän tapauskertomuksen avulla. Tämän vuoksi on ollut erittäin tärkeää, ettemme käyttäneet haastateltavien nimiä tai tapauskertomuksia haastattelujen ulkopuolella. Olemme muokanneet tekstiä niin etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa päätelmien kautta. Haastattelun aikana käytimme perheen lapsesta etunimeä, jolloin haastattelutilanne oli luonteva. Litteroitaessa muutimme nuoren nimen X-kirjaimeksi. Olemme kiinnittäneet erityistä huomiota siihen, ettei opinnäytetyöstä koidu mitään haittaa siihen osallistuville henkilöille. Tiedonhankinnassa ja aineiston käsittelyssä olemme huolehtineet luottamuksellisuudesta ja totuudellisuudesta. Sitoudumme pitämään tiedonhankinnan yhteydessä saamiamme yksittäisiä henkilöitä koskevat tiedot salaisina sekä tuhoamaan tutkimusaineiston. Olemme noudattaneet toiminnassamme Laurea-ammattikorkeakoulun eettisiä ohjeita.

Tutkimuksemme tuloksia tullaan esittämään opinnäytetyön julkistamisen jälkeen Espoon kaupungin vammaispalveluille, erityisesti asiakaslähtöistä näkökulmaa. Opinnäytetyöstä jaetaan tietoa muille vammaispalvelujen työntekijöille. Koemme, että olemme velvollisia haastateltavia kohtaan tarjoamaan tämän tiedon Espoon kaupungin käyttöön.

Heikkilä (2002, 165) kirjoittaa artikkelissaan eettisistä ongelmista tyypillisesti yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, että oma asema tutkimuksessa voi olla merkittävä ja että tätä on pohdittava. Eettistä pohdintaa ja valintoja joutuu kohtaamaan tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Näitä vaiheita ovat tutkimuskohteen lähestyminen, johtopäätösten analysointi ja julkaiseminen.

Olemme pohtineet tutkimuskohteen lähestymistä, johtopäätösten analysointia sekä julkaisemista. Lähestyimme tutkittavia Keskuspuiston ammattiopiston välityksellä. Lupasimme Keskuspuiston ammattiopistolle, että emme tutki heidän toimintaansa opinnäytetyössämme. Väistämättä törmäsimme aineistossa Keskuspuiston ammattiopiston toimintaan. Olemme tietoisesti jättäneet heitä koskevat tulokset käsittelemättä.

Työmme vammaistyössä on tuottanut meille tietoa palveluohjauksesta käytännössä ja teoriasa. Opinnäytetyöprosessin aikana itsemme hahmottaminen opiskelijoina on ollut haasteellinen ja mielekäs vaihe. Tässä vaiheessa on ollut hyödyllistä tehdä työtä parina. Eräänä roolina on ollut rajoittaa toinen toistamme, ettei oma työ tai tieto työtavoista nouse esiin tuloksien tai johtopäätösten teossa. Toisaalta tiedostamme tuottavamme tietoa omasta, subjektiivisesta näkökulmastamme. Julkaisemme työn, joka tarjoaa perheiden näkökulman kaupungin käyttöön. Tämä on motivoinut meitä opinnäytetyöprosessissa.

Tutkijan on suhteessa tutkittaviin osoitettava kunnioitusta. Tutkittavat voivat kokea tutkijan hallitsevan tilannetta, johtuen tutkijan roolista tutkimuksen suhteen. Tutkija on tutustunut viitekehykseen ja luonut itselleen asiantuntijuutta tutkimuksen suhteen. Tältä pohjalta tutkijan on osoitettava kunnioitusta ja eettistä pohdintaa tutkittavia kohtaan. Omaa asemaa asiantuntijana ei pidä korostaa. Haastateltavat henkilöt eivät ole teorian asiantuntijoita, mutta tuntevat oman tilanteensa suhteessa viitekehykseen. Tutkimustilanteessa on läsnä ihmisten vuorovaikutusten välinen kunnioitus. (Räsänen, Anttila & Melin 2005, 18.)

Tutkimuksemme tärkein tarkoitus on ollut saada todellisia mielipiteitä ja kehittämisajatuksia vanhemmilta. Tutkimussuunnitelmavaiheessa päätimme, ettemme ilmaise haastateltaville taustaamme alalla, jotta haastattelu pysyisi mahdollisimman neutraalina. Emme myöskään aikoneet kertoa olevamme Espoon kaupungin työntekijöitä, koska perheille on jo muodostunut mielipiteitä ja asenteita kaupungin palveluja kohtaan. Koimme, että tieto meistä vammaispalvelujen työntekijöinä olisi voinut vaikuttaa perheen tuottamaan tietoon. Emme kuitenkaan voineet salata taustaamme tai työskentelyämme Espoon kaupungilla, koska melkein kaikissa tapauksissa meidät tunnistettiin joko näöltä tai nimestämme.

Koemme, että tutkimuksemme on tutkimuskysymysten valossa luotettava. Haastatteluista saimme runsaan aineiston, jota pystyimme analysoimaan teemakorttien avulla. Ensimmäiseksi

luimme haastattelut erikseen. Kumpikin meistä nosti esiin aiheita, jotka toistuivat aineistossa teemojen mukaisesti. Kokosimme nämä ajatukset yhdessä, jolloin totesimme löytäneemme paljon samoja vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimusaineistoa koottiin täten kahdesta eri näkökulmasta. Nämä näkökulmat kävimme yhdessä läpi keskustelemalla niistä pääteemoja vasten. Tämän jälkeen vastauksia on peilattu teoriataustaan. Rakensimme jotain todellisuutta omasta näkökulmasta. Tällöin emme ajattele olevankaan absoluuttista totuutta. Meidän näkökulmamme on selkeä tässä tutkimuksessa, omaamme kokemusta siitä palveluntuottajasta, joka palvelut perheille on tuottanut. Tästä näkökulmasta olemme yksimieliisiä.

Haastattelujen aikana jouduimme kohtaamaan sen, että käytämme itse puhekielessä paljon ammattisanastoa. Tämä kävi ilmi heti ensimmäisessä haastattelussa. Haastattelun aikana käyimme aikaa titteleiden sekä teoreettisten käsitteiden avaamiseen. Reflektoimme ensimmäisen haastattelun jälkeen käyttämäämme kieltä ja yksinkertaistimme sitä haastateltavien kanssa yhteiseksi. Haasteelliset käsitteet saivat meidät aluksi haastatteluissa kysymään paljon apukysymyksiä. Tällöin haastateltava saattoi kokea, että kysymme monta kysymystä yhtä aikaa ja toistamme uudestaan samaa kysymystä. Jokaisen haastattelun lopuksi varmistimme yhdessä, että olimme saaneet vastaukset teemarungon mukaisesti. Haastatteluita olemme kehittänyt jokaisessa haastattelussa. Sitä auttoi paljon se, että meitä oli kaksi haastattelijaa. Haastattelujen jälkeen kävimme haastattelutekniikkaa läpi yhdessä toisiamme arvioiden.

Litteroinnit aloitettiin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen. Sovimme, että litteroimme sanasta sanaan jokaisen haastattelun. Molemmat meistä joutuivat huomaamaan, että haastattelujen nauhoituksissa oli epäselviä kohtia. Nämä epäselvät kohdat johtuivat ulkoisista häiriötekijöistä. Nauhurin olimme sijoittaneet lähelle keskusteluun osallistuvia henkilöitä. Tulosten käsittelyvaiheessa pystyimme kuitenkin toteamaan, etteivät nämä epäselvät kohdat heikentäneet tulosten nostamista aineistosta.

Aineiston hahmottumiselle annoimme aikaa. Luimme haastatteluja läpi ensin yksin ja myöhemmässä vaiheessa yhdessä. Täten hallitsimme aineiston, josta tutkimusongelmaan löydettään vastauksia. Ensin aineisto tuntui kaoottiselta ja sisältävän paljon yksityiskohtia. Aineistosta alkoi nousta tärkeimpiä asioita esille tutkimuskysymyksiä ajatellen, kun annoimme itsellemme aikaa. Olemme pyrkineet katsomaan aineistoa kauempaa, jotta aineiston yksityiskohdat eivät vie liikaa tilaa itse vastauksilta tutkimuskysymyksiin. Yksittäisten kohtien ohittaminen on ollut meille haasteellista, mutta nämä kohdat eivät kuitenkaan vastanneet itse tutkimuskysymyksiin. Olemme keskenämme etsineet tuloksista rajaa vastausten, tärkeän aineiston sekä pois jätettävän aineiston välillä. Tässä keskustelussa on korostunut etiikka. Eettisesti haluamme vastata tutkimusongelmaan ja nostaa nuoren elämänpolun vaiheesta sellaista tietoa, joka kehittää palveluja ja palveluohjausta nuoren ja hänen perheensä kohdalla. Aineistosta nousi paljon tietoa, joka hyödyttää meitä, Espoon kaupungin vammaispalveluja sekä itse

perheitä. Olemme hyvin tietoisesti opinnäytetyötämme kirjoittaessamme pysyneet opiskelijan roolissa. Se on ollut mielekäs haaste ja opettanut katsomaan vammaispalveluja ja -työtä uudesta näkökulmasta.

6 Perusteita palvelumuotoilun käytölle

Käsityksemme palveluohjauksen tarpeellisuudesta kehitysvammaisen ihmisen perheessä on vahvistunut. Palveluohjaus työmenetelmänä on oleellinen osa sosiaalityön ammattilaisuutta. Palveluohjauksen merkitys tämän tutkimuksen myötä on meille korostunut. Perheet tarvitsevat tuekseen henkilöä, joka osaa ja tuntee nuoren elämään liittyvät merkitykselliset vaiheet. Palveluohjaus on nähtävä työtapana. Sen merkitys titteleinä tai sanoina on perheille vähäinen. Hyvin toteutettu palveluohjaus näyttäytyy tyytyväisenä asiakkaana, joka luottaa kaupungin palveluihin.

Tutkimuksesta nousee palvelusuunnitelman tekemisen tärkeys palveluita suunniteltaessa ja toiveina se, että tulevaisuuden suunnittelua tehdään. Jatkotutkimuksena olisi hedelmällistä tutkia juuri palvelusuunnitelman tekoprosessia. Miten palveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät kokevat palvelusuunnitelman työvälineenä? Myös jatko-opintojen jälkeisen elämän tutkiminen olisi tärkeää, koska osa vanhemmista kokee, että erityisnuorella on vähän vaihtoehtoja työelämässä. Olisi mielenkiintoista tietää kuinka moni opiskelija työllistyy työhön valmistavan koulutuksen jälkeen? Mikä on työ- ja päivätoimintakeskuksissa olevien nuorten palvelujen tilanne?

Palvelumuotoilun teorian avulla olemme saaneet työvälineitä eri palvelujen kehittämisen avuksi. Tulevaisuudessa osaamme ottaa paremmin huomioon eri asioihin vaikuttavia osialueita. Laadullisen tutkimuksen tekeminen on ollut antoisaa ja haasteellista. Oikean tiedon löytäminen isosta haastatteluaineistosta on opettanut meitä keskittymään oleelliseen. Tämän tutkimuksen aineistossa tuntemusten ja kokemusten määrällinen osuus on huomattava. Jo pelkästään näiden haastattelujen tuottamalla aineistolla pystyisi tekemään jatkotutkimusta äitien tuntemuksista, jotka liittyvät nuoren ja perheen elämään. Kuten eräs äiti sanoi, tunteet jäivät mieleen ei niinkään se virallinen puoli.

Palvelumuotoilussa laadullinen tutkimus tuottaa sitä todellista tietoa, joka käyttäjällä on käyttämistään palveluista. Se on paljon muuta kuin lukuja. Laadullisen tutkimuksen avulla tieto tuodaan näkyväksi. Tuottamamme aineiston avulla olemme kehittäneet kaksi esimerkitapausta, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää. Palvelumuotoilu vaatii palvelujen kehittäjältä uudenlaista ajattelua. Käyttäjät täytyy ottaa mukaan kehittämisen prosessiin jo alusta alkaen. Kaikki äidit olivat valmiita antamaan tuon tietonsa käyttöön. Erot syntyvät siitä, kuinka paljon he haluavat olla palvelujen kehittämisessä mukana. Uskomme, että Espoon

vammaispalvelujen asiakkaista ja heidän läheisistään löytyy ihmisiä, jotka haluavat osallistua palvelujen kehittämiseen. Oman läheisen hyvinvointi, josta vanhempi kokee olevansa vastuussa, motivoi kehittämään palveluja.

Kaikki vuorovaikutuksen suunnittelun ja palvelumuotoilun tutkimisen täytyy sisältää keskustelua etiikasta. Etiikka auttaa suunnittelijoita erottamaan hyvän ja pahan palvelumuotoilussa. Etiikka osoittaa palvelun suunnittelijoille, miten vastata, kun pyydetään tekemään työtä, joka on kyseenalaista. Etiikka pohtii toimien seurauksia. Palvelujen suunnittelu on eettisten valintojen tekemistä. Toisin sanoen palvelumuotoilu on etiikkaa käytännössä. (Saffer 2007, 222 - 223.)

Tulosten tarkastelun ja pohdinnan jälkeen on aika palata kysymykseen, miten kehitämme palveluja mahdollisimman käyttäjälähtöisesti. Olemme kokeneet, että opinnäytetyömme on jo osa palvelumuotoiluprosessia. Olemme tehneet ensimmäisen vaiheen kartoittamalla juuri niitä asioita, jotka käyttäjille eli tässä tapauksessa perheille ovat tärkeitä. Liitteissä (6 & 7) esittelemme kaksi tutkimustulosta, joiden perusteella palvelujen kehittäminen on tarpeellista. Näin havainnollistamme, miten palvelumuotoilua voi käytännössä hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Palvelujen käyttäjiä, tässä tapauksessa kehitysvammaisia nuoria, voitaisiin haastaa kertomaan palvelukokemuksistaan. Tähän voidaan käyttää apuna kuvia ja visualisointia, että käyttäjä saadaan ymmärtämään palvelu ja sen kehittäminen paremmin.

Kehitysvammatyössä korostuu palvelujen suunnitteleminen yksilöllisesti. Nuori sekä läheiset ihmiset ovat tärkeitä tiedon lähteitä, kun rakennetaan toimivaa palveluverkostoa. Tähän yhdistettynä ammattitaitoinen palveluohjaaja ja palvelumuotoilu, joka hyödyntää neloskierrettä, taataan kehitysvammaiselle ihmiselle laadukas ja turvallinen elämänpolku aikuisuuteen.

Lähteet

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Heikkilä, M. Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. 2002. Teoksessa Tutkijan eettiset valinnat. Karjalainen, S. Launis, V. Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim). Helsinki: Gaudeamus.
- Hermunen, J. & Mutanen M. 2009. Saavutettavuutta käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Teoksessa Tahkokallio, P. (toim.) Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja Kirjoita. 11 painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Huhta, J. 2009. Kuntainfo. Vammaispalvelulain muutokset 1.9.2009 lukien. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Järvinen, A & Järvinen, J. 2000. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.
- Koivikko, M. & Sipari, S. 2006. Lapsen ja nuoren hyvä kuntoutus. Vajaaliikkeisten Kunto ry. Valkeakoski: Koskiprint.
- Koivisto, M. Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali. Teoksessa Tahkokallio, P. (toim.). 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2009. Välttämätön apu elämisen mahdollistajana. Näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Avauksia 7 / 2009. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Valopaino.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 2. Painos. Gaudeamus kirja. Helsinki: Hakapaino.
- Pietarinen, J. 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Tutkijan eettiset valinnat. Karjalainen, S., Launis, V., Pelkonen, R. & Pietarinen, J. (toim.) Helsinki: Gaudeamus.
- Pietiläinen, E. 2003. Lapsi, perhe ja palvelunohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palvelunohjauskokeilu 2001-2003. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11.
- Pietiläinen, E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto: Painopörssi.
- Räsänen, P., Anttila, A-H. & Melin, H., 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Juva: WS Bookwell.
- Saffer, D. 2007. Designing for interaction: creating smart applications and clever devices. Berkeley, California: New Riders.

Tahkokallio, P. 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Toim. Tahkokallio, P. Kirjassa Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.

Sähköiset lähteet:

Espoon kaupunki. 2010. Erityisopetus.
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11703;23258;37296>. Luettu 11.4.2010.

Espoon kaupunki. 2010. Kaupunkitason erityisopetus.
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11703;23258;37296;69228>. Luettu 11.4.2010.

Espoon kaupunki. 2009. Palveluohjaaja.
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;37771;37772;37789>. Luettu 12.4.2010.

Espoon kaupunki. 2009. Tilapäishoito ja asumisharjoittelu.
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;37771;37772;37789>. Luettu 18.3.2010.

Espoon kaupunki. 2009. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje 1.1.2009 alkaen. <http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;107313;124451;129784>. Luettu 8.4.2011.

Kansaneläkelaitos. 2009. Eläkkeensaajien hoitotuki.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/230801104113EH?OpenDocument>. Luettu 10.4.2010.

Kansaneläkelaitos. 2010. Kuntoutussuunnitelma.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/180608172300HL?OpenDocument>. Luettu 14.4.2011.

Kansaneläkelaitos. 2009. Nuoren kuntoutusraha alle 20-vuotiaalle.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160801134100EH>. Luettu 14.4.2010.

Kansaneläkelaitos. 2011. Takuueläke.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160211091426ML?opendocument>. Luettu 15.4.2011.

Kansaneläkelaitos. 2009. Työkyvyttömyyseläke.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090608102016HN?OpenDocument>. Luettu huhtikuu 2010.

Kehitysvammalaki 1977.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20erityishuollosta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519?search[type]=pika&search[pika]=laki%20erityishuollosta). Luettu 11.4.2010.

Koskinen, I., Pulkkanen, M. & Salminen, T. 2009. Palvelumuotoilusta haetaan uusia keinoja sosiaali- ja terveystalouden asiakaslähtöiseen kehittämiseen.
<http://www.tekes.fi/fi/community/Uutiset/404/Uutinen/1325?name=Palvelumuotoilusta+haetaan+uusia+keinoja+sosiaali-+ja+terveystalouden+asiakaslahtoiseen+kehittamiseen>. Luettu 22.12.2009.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>. Luettu 20.1.2011.

Moritz, S. 2005. Service Design, Practical access to an evolving field.
http://stefanmoritz.com/welcome/Service_Design_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf. Luettu 18.1.2011.

Opetushallitus. 2000. Vammaisten opiskelijoiden valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa.
http://www.oph.fi/koulutuksen_jarjestaminen/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/ammattillisten_perustutkintojen_tarkistaminen/valmentava. Luettu 6.4.2010.

Perusopetuslaki 1998. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>. Luettu 28.2.2010.

Seppälä, H. 2009. Mitä kehitysvammaisuus on? <http://verneri.net/yleis/tietopankki/mita-kehitysvammaisuus-on.html>. Luettu 16.1.2010.

Sosiaalihuoltolaki 1982. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>. Luettu 13.4.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Henkilökohtainen apu.
<http://www.stm.fi/vammaispalvelut/henkilokohtainenapu>. Luettu 15.4.2010.

Sosiaaliportti. 2008. Mitä on palveluohjaus? THL.
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/5ae494f7-1736-416a-a9fe-a7c696dc1925.aspx>. Luettu 15.1.2010.

Sosiaaliportti. 2008. Palveluohjaus - käytäntöä ja työkaluja. THL.
http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/palveluohjauksen_kehittaminen/kaytanta/. Luettu 17.1.2010.

Vammaispalvelulaki 1987. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Luettu 17.4.2010.

Julkaisemattomat lähteet:

Kalavainen, E-M. 2009. Espoon vammaispalvelujen päivä- ja työtoiminnan kuvaus. Omnia & Espoon kaupunki. Espoo. Projektityö.

Markkanen, S. 2010. Luento: Ohjausmenetelmät. 16.4.2010. Askel-koulutus. DIAK-ammattikorkeakoulu.

Varhaiskuntoutustyöryhmä. 2008. Alle kouluikäisten kehitysvammaisten lasten palvelut Espoossa. Espoo. Esite.

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUPA



TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Espoon sosiaali- ja terveystoimen esikunta/Kehittämisyksikkö myöntää tutkimusluvan
26.8.2010 päivätyn tutkimuslupa-anomuksen mukaisesti.

Hakija: Hanna-Leena Törmälä, Anna-Mari Bruns

Aihe: Vanhempien näkemys kehitysvammaisten nuorten palveluohjauksesta

Edellytyksenä on, että tutkimuksen suorittaja/t ei/vät käytä saamiaan tietoja asiakkaan/potilaan
tai hänen läheistensä vahingoksi eivätkä luovuta saamiaan henkilötietoja ulkopuolisille, vaan
pitävät ne salassa.

Tutkimustulokset tulee esittää niin, ettei niistä voida tunnistaa yksittäistä henkilöä tai perhettä.
Lisäksi on noudatettava henkilötietolaissa ja muualla lainsäädännössä olevia
tutkimusrekistereitä koskevia säännöksiä.

Edellytämme, että tutkija/t luovuttaa/vat sosiaali- ja terveystoimen Kehittämisyksikön käyttöön
maksutta lopullisen tutkimusraportin **kahtena kappaleena**.

Espoossa 7.9.2010

Eeva Horkanummi
va. kehittämisspäällikkö

Liite 2 Kutsukirje haastateltaville

Kirje
20.9.2010

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Laurea ammattikorkeakoulusta. Opiskelemme Laurean aikuiskoulutuksessa sosiaalialan linjalla.

Teemme opinnäytetyötä palveluohjauksesta, eli minkäläistä palveluohjausta nuori ja perhe tarvitsee ammatillisten opintojen aikana. Tutkimuskohteeksi olemme valinneet perheet, joiden nuori opiskelee Keskuspuiston ammattiopiston Tyva-koulutuksessa. Tutkimuksen aihe on noussut todellisesta työelämän tarpeesta.

Lähestymme näin kutsukirjeellä kaikkia Tyva-koulutuksessa olevien opiskelijoiden vanhempia oppilaitoksen kautta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää perheenne nuoren sekä perheen saamaa palveluohjausta ja palveluita tai muita mahdollisia tarpeita, joista olisi hyvä tuottaa tietoa. Tutkimuksen avulla tuotettu aineisto luovutetaan Espoon kaupungin vammaispalvelujen käyttöön. Tutkimuksesta on keskusteltu kaupungin edustajien kanssa.

Tutkimusmenetelmäksi olemme valinneet haastattelun, jonka ajankohdan ja paikan saatte itse valita. Olemme sitoutuneet vaitiolovelvollisuuteen emmekä kirjaa tai luovuta henkilötietojanne missään tutkimuksen tai opinnäytetyön vaiheessa. Haastattelu kestää noin tunnin verran.

Mikäli kiinnostuitte asiasta ottaisitteko meihin yhteyttä sopiaksemme haastattelu-ajankohdan? Voitte soittaa meille tai lähettää sähköpostia. Tällöin otamme teihin yhteyttä tapaamisen järjestämiseksi.

Ystävällisin syysterveisin,

Hanna-Leena Törmälä

050 XXX XXXX

hanna-leena.tormala@laurea.fi

Anna-Mari Bruns

040 XXX XXXX

anna-mari.bruns@laurea.fi

Liite 3 Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

1. Mitä vanhemmat kertovat saamastaan palveluohjauksesta?

- Mitä palveluohjausta ovat saaneet?
- Millaisia kokemuksia heillä on?
- Miten he ymmärtävät palveluohjauksen?

2. Miten palveluohjausta tulisi kehittää?

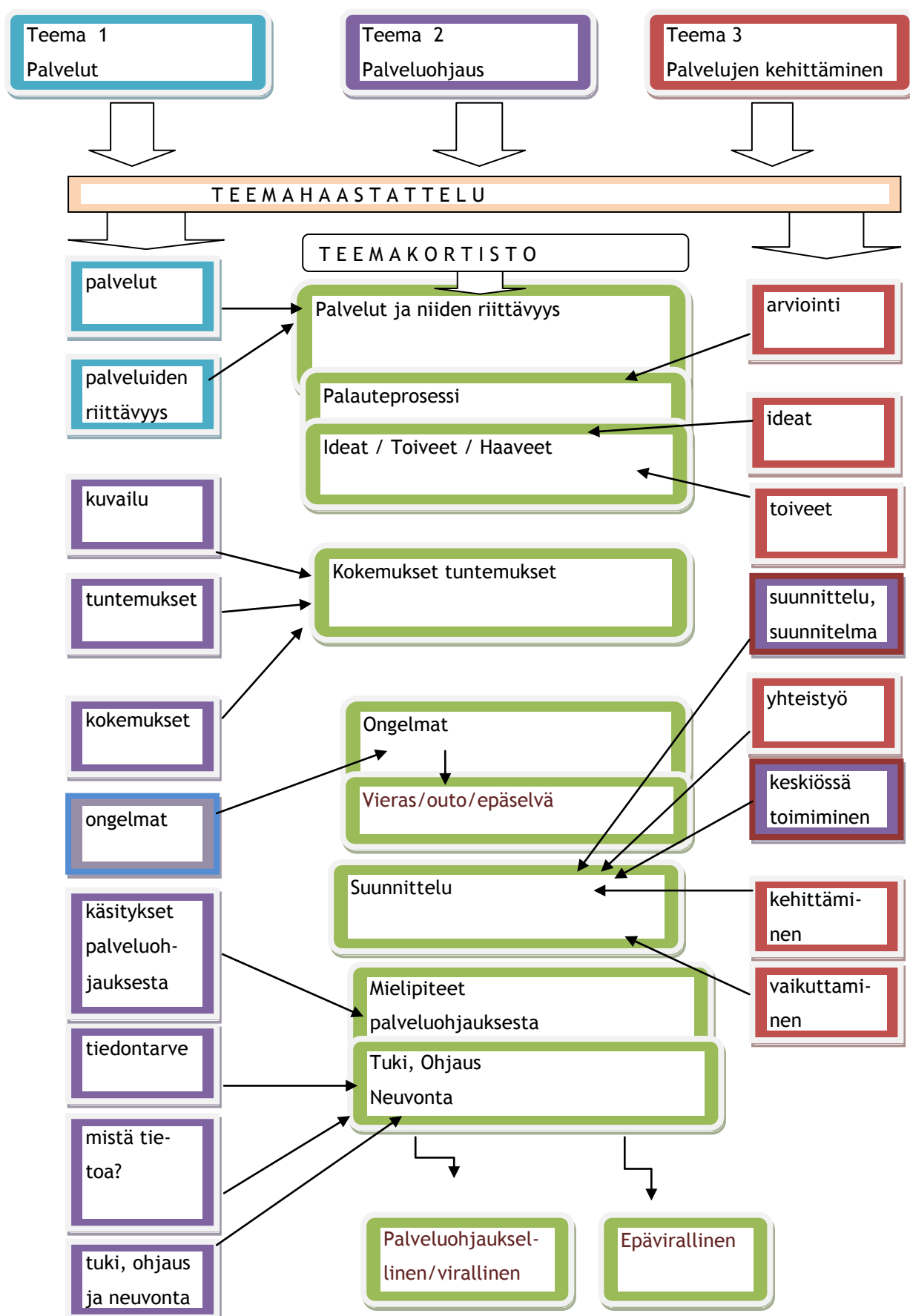
- Mitä he odottavat ammattilaisilta?
- Milloin tukea ja ohjausta tarvitaan?
- Millaista palveluohjausta he toivoisivat?
- Mitä kehittämiskohteita palveluohjauksessa on?
- Millaisia ideoita heillä itsellään on?

Liite 4 Teemahaastattelukysymykset

Seuraavat teemahaastattelukysymykset ohjasivat haastatteluamme.

1. Mitä palveluja olette saaneet Espoon kaupungilta?
2. Mitä mieltä olette saaduista palveluista?
3. Miten perheenjäsenenne tuli vammaispalvelujen asiakkaaksi?
4. Miten palvelutarpeenne selvitettiin ja arvioitiin?
5. Milloin palveluntarpeenne selvitettiin? Miten sen koitte?
6. Entäpä miten koitte palveluohjauksen ja mikä oli ensikontaktinne?
7. Keneltä muulta yhteistyötaholta olette saaneet tukea ja neuvontaa?
8. Miten palvelut toteutuivat siirryttäessä peruskoulusta ammattiopetukseen ja mitä palveluita olette saaneet?
9. Millaista tukea ja neuvontaa olette saaneet ja keneltä?
10. Millaiseksi kuvailisit ja arvioisit perheenne tähän mennessä saatua palveluohjausta?
11. Oliko siirtymävaiheessa ongelmia ja jos oli millaisia ja mistä ne mielestäsi johtuivat?
12. Saatteko tällä hetkellä palveluita tarpeeksi läheltä ja jos ette, miten toivoisitte että ne järjestetään? Fyysinen läheisyys.
13. Millaista palvelua tunnette tällä hetkellä tarvitsevanne lapsenne ammattiopetuksen lisäksi?
Mistä tarvitsette tietoa? Mistä toivoisitte sitä saavanne?
14. Millaiseksi koette saamanne palveluohjauksen tällä hetkellä? Millaista sen tulisi olla?
15. Kuvaile tuntemuksia miten koet palvelujen järjestäjien välisen yhteistyön?
16. Saatteko olla tarpeeksi itse mukana palveluiden suunnittelussa lapsenne asioissa? Mitä voisi parantaa?
17. Mistä toivoisitte tällä hetkellä saavanne kaiken tiedon, tuen ja neuvonnan?
18. Etsittekö tietoa Internetistä?
19. Tiedättekö miten kaupunki kehittää palvelujaan?
20. Mitä olette mieltä palvelujen kehittämisestä?
21. Oletteko olleet mukana arvioimassa kaupungin palveluja ja jos olette missä arvioinneissa olette olleet mukana?
22. Oletteko vastaavasti ollut mukana palveluiden kehittämisessä?
23. Miten olisitte halunneet olla mukana kehittämässä palveluja?
24. Miten koette palvelujen saatavuuden, riittävätkö ne, mitä toivoisitte lisää?
25. Millaista on hyvä palveluohjaus?
26. Mitä tulee nyt mieleen miten haluaisitte kehittää palveluja ja palveluohjausta?
27. Ideoitu ja mitä terveisiä lähettäisitte kaupungille?
28. Mitä toivot nuoresi tulevaisuudelta?

Liite 5 Teemakortiston prosessi



Liite 6 Kuljetuspalvelujen kehittäminen

Vaihe ymmärrä:

- Haastateltavat toivat esille hädän ja huolen silloin, kun tilattu taksi ei jostain syystä tule.
- Tietokoneohjelma on vaikea käyttää ja rutiininomaisia tilauksia tarvitsee tehdä aina uudestaan.
- Jos taksikortti ei toimi, perheissä ei tiedetä mistä saa apua. Vanhemmilla usein itsellään kiire työhön tai itse ovat jo töissä, jolloin ei ole mahdollisuutta selvittää ongelmatilannetta. Tällöin myös harmittaa, jos kesken työpäivän ei tule kuulluksi tai saa puhelimitse huonoa palvelua.
- Mahdollisten ongelmien esiintyessä ei saa apua. Apua ei saa puhelinajan ulkopuolella.
- Kuljetuspalvelunprosessin toimijoita ovat nuoret, perheet, taksiryttäjät ja Espoon kaupunki.

Pohdi ja ajattele:

- Mietitään maalaisjärkeä käyttäen kaikki vaihtoehdot läpi mistä palvelun toimimattomuus voi johtua. Kerätään ongelmakohdat ja listataan ne.
- Mikä on tietokoneohjelman toimimattomuuden syy? Onko tiedonkulussa taksifirmoissa ongelmia?
- Mihin aikaan puhelinaika on, vastaako toiminnan tarkoitusta? Kuka vastaa palvelusta?
- Onko olemassa mahdollisuus päivystykselliseen numeroon?
- Mihin asiakas voi valittaa?
- Miten asia kirjataan, kenen kanssa käsitellään, miten palvelupyyntöön vastataan?
- Millaisia vaihtoehtoja on palvelulle?
- Analysoidaan ymmärrys-kohdassa tulleita asioita.
- Pitääkö palvelun toimia ympäri vuorokauden?
- Visiona on, että palvelu toimii asiakaslähtöisesti ottaen huomioon kaikki asiakasryhmät.

Kehitä:

- Ketkä ovat asiantuntijoita, keneltä tietoa? Keitä kaikkia asia koskee? Henkilöt mukaan kehittämään ja ideoimaan. (Asiakkaat, koulujen henkilökuntaa, sosiaalitoimiston työntekijöitä, toimintakeskusten työntekijöitä, taksifirmojen henkilökuntaa.)
- Järjestetään ideariihä, johon osallistuu henkilöitä palveluprosessista. Kysellään ideoita käyttäjiltä, kirjataan kaikki esille tulleet ideat ylös.
- Kehitetään taksin tilaukseen malleja, joihin palaverissa tulleet asiat otetaan huomioon.

- Tietokoneohjelmien kehittäminen ja käytettävyyden mittaaminen. Kehitetään selko-kielinen tietokoneohjelma, jonka avulla nuori itse voi tilata taksin. Testataan käyttäjiä. Mietitään mahdollisten tekstiviestien hyödyntämistä.
- Luodaan palvelumalli, joka vastaa todellisiin tarpeisiin ongelmatilanteissa. Esimerkiksi sosiaaliohjaaja, joka vastaa ongelmatilanteisiin nopeasti.
- Kuljetuspalveluista tiedottamista kehitetään. Tietoa jaetaan myös muille kuin palvelun käyttäjille. Palvelu koskee myös muita, kuin itse kyytiläistä esim. koulut, vammaispalvelujen henkilökunta. Mahdolliset tarkat ohjeet Internetissä.

Seulo:

- Yhdistetään ongelmakohtia ja tulleita ideoita. Etsitään ratkaisuja. Tarkistetaan lait. Huomioidaan erilaiset ryhmät. (esim. vapaa-ajan-, työ- tai opiskelu- matkat)
- Päätöksentekijät ja käyttäjien edustajat otetaan mukana.
- Säilytetään tulleet ideat ja käydyt asiapaperit.
- Testataan malleja (esimerkkinä erilaiset tietokoneohjelmat)
- Valitaan ne toimintamallit, jotka ovat todennäköisesti toimivia.

Selitä:

- Pidetään tiedostustilaisuus, jossa kerrotaan palvelun kehittämisestä. Saadaan kaikki ymmärtämään mistä on kysymys. Mukaan otetaan erilaisia ihmisiä. Huomioitava myös ne palvelujen käyttäjät, jotka eivät ole aktiivisesti esillä. Muistetaan keskustelussa mitä-jos ajattelu, jolla saadaan kaikki näkökohdat esille.
- Taksiryttäjille ja Espoon kaupungille järjestetään ilta, jossa asiakkaat kuvaavat tunnelmaa, kun palvelu ei toimi. Illan aikana tarjotaan malli, jolla epäkohdat poistetaan. Illan aikana rakennetaan yhdessä fläppitaululle kartta, jonka avulla hahmottuu kuljetuspalvelujen merkitys arjessa vaikuttavana tekijänä.

Toteuta:

- Jaetaan tiedotteita/ohjelehtisiä ja nimetään vastuuhenkilö, joka opastaa käyttäjiä palvelun käytön alussa. Koulutetaan henkilökuntaa vammaispalveluissa sekä taksifirmoissa.
- Palvelu otetaan käyttöön.
- Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.
- Muistetaan, että palveluiden tuottajilla on oltava tarpeeksi koulutusta palvelun tuottamiseen. Palvelulle nimetään vastuuhenkilö, joka muutosten sattuessa tarkentaa ja kehittää palvelua edelleen. Kerätään jatkossa palautetta palvelusta.

Liite 7 Palveluohjauksen kehittäminen

Ymmärrä:

- Haastateltavat kaipasivat yhtä henkilöä, johon ottaa yhteyttä tarvittaessa.
- Vammaispalveluista kaivataan esitettä, johon voi palata eri tapaamisten jälkeen idealla jotain kättä pidempää palveluista ja palveluohjauksesta.
- Haastateltavat kävivät läpi lapsen vammaisuutta konkreettisesti, kun jälleen mietittiin elämän eri vaihtoehtoja.
- Haastateltavat eivät esitä mahdottomia toiveita: onnellisen ja turvallisen elämän.
- He kaipaavat kumppania, joka pohtii alan ammattilaisena heidän kanssaan nuoren tulevaisuutta ja palveluverkkoa.
- Kaupunki tuottaa lakisääteisiä palveluja kehitysvammaisille nuorille.
- Kaupunki mahdollistaa vammaisen henkilön tasavertaista osallistumista yhteiskuntaan.
- Nuoren siirtymävaiheissa verkoston muodostaa nuori, perhe, koulu, terveydenhuolto ja vammaispalvelut.

Pohdi:

- Äideillä on ollut useita kontakteja vammaispalvelujen kanssa. Nämä kontaktit ovat jääneet eri tavoin mieleen. Osa positiivisina, osa negatiivisina.
- Äideille ei jää nimet mieleen. Miksi ei?
- Suunnitelmakokouksiin ei välttämättä kutsuta vammaispalvelujen edustajaa mukaan. Mistä silloin saadaan tietoa nuoren ja vanhempien tarpeista? Tiedon siirto pitää tapahtua asiakkaan luvalla. Jääkö tällöin vastuu asiakkaalle itselleen?
- Toivovatko vanhemmat, että vammaispalvelut kantavat voimakkaammin vastuuta nuoren palveluverkostosta?
- Pitäisikö uskaltaa ottaa yhteyttä, vaikka asiakas ei ole ollut kontaktissa vammaispalveluihin päin?
- Mikä on koulun merkitys nuoren elämänpolun ohjaamisessa? Voisiko vammaispalvelut vahvistaa tätä yhteyttä?
- Miten vammaispalvelut itse näkevät palveluohjauksen siirtymävaiheessa? Millaiset tavoitteet organisaatiolla on?
- Mitä on hyvä palveluohjaus?
- Tavoitteena on luoda turvallinen palvelupolku nuorelle ja hänen perheellensä.

Kehitä:

- Vammaispalvelut tuottavat esitteen, johon äitien on helppo palata. Tapaamisiin viedään mukana jotain konkreettista, johon on helppo palata vielä jälkeenpäin.

- Internet-sivut päivitetään ajankohtaisiksi.
- Vammaispalvelujen edustaja lähtee edustamaan sosiaalipalveluja vanhempainiltoihin.
- Yhteistyö vammaispalvelujen eri työntekijöiden kesken. Tieto siirtyy. Tärkeää on uskaltaa ottaa kontaktia, joka on ymmärrettävissä. Ei pelkästään byrokraattisia päätöksiä.
- Tulevaisuuden suunnittelu aloitetaan ajoissa.
- Sovitaan selkeä prosessi, miten kunkin nuoren kohdalla siirtymävaiheet hallitaan.
- Vanhemmille jaetaan tietoa eri vaihtoehtoista. Kaikille annetaan mahdollisuus tutustua eri vaihtoehtoihin. Tarvittaessa vammaispalvelujen edustaja lähtee mukaan.
- Hyödynnetään kommunikoinnin eri apuvälineitä nuoren toiveiden selvittämiseksi.
- Palavereissa jaetaan tietoa kaikesta siitä, millä turvataan hyvä opiskeluaika.
- Tehdään yhteistyötä varhaiskuntoutuksen ja koululaisten palveluohjauksen kanssa. Hahmotetaan nuoren kulkema elämänpolku lapsuudesta lähtien.
- Kootaan moniammatillisia verkostoja, jotka tekevät nuorten kanssa työtä. Tällä turvataan, että eri ammattikunnat jakavat tietojään perheille sekä toisillensa yhteisellä sopimuksella.
- Kehitetään mittarit laadun takaamiseksi. Seurataan tapaamismääriä ja lupausten toteutumista. Varmistetaan palveluohjauksen perheen ja organisaation resurssien mukaan. Huomioitavaa on löytää kompromissi tähän.
- Perustetaan asiakasraati.

Seulo:

- Nimetään henkilö, joka vastaa nuorten palveluohjauksesta. Tämä henkilö esitellään koulun vanhempainilloissa.
- Kyseinen palveluohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä sosiaalityön kanssa.
- Palveluohjaaja varmistaa, että perheillä on todellista, käytettävissä olevaa tietoa nuoren elämään vaikuttavista tekijöistä.
- Kehitetään työvälineitä vammaispalvelujen palveluohjaukselle ja sosiaalityölle. Näitä työvälineitä ovat esitteet, Internet-sivut, käyntikortit, verkostotapaamiset ja erityisesti säännölliset tapaamiset asiakasedustajien kanssa.
- Seurataan tapaamisia perheiden kanssa.

Selitä:

- Palvelumuodot esitellään vammaispalvelujen henkilökunnalle.
- Esimiehet varmistavat, että palveluohjaajilla on resursseja tehdä laadukasta palveluohjausta. Taloudellisesti tämä ei ole vaativaa.
- Koulutus- ja tiedotustilaisuuksia vanhemmille ja koulujen henkilökunnille.

- Huomioidaan, että tieto on kaikkien verkostojen jäsenien käytettävissä. (Ei henkilötiedot, vaan perusta siitä miten siirtymävaihe hoidetaan ja mitä siihen liittyy)

Toteuta:

- Tiedonjakaminen on suunniteltu ja sille on määritelty vastuhenkilö.
- Yhteistyö koulujen kanssa on suunniteltu, määritelty vastuhenkilö.
- Säännölliset tapaamiset asiakkaiden kanssa tilanteen seuraamiseksi.
- Vastuhenkilöt ovat tutustuneet palveluverkostoon. Verkosto on niin hallinnassa, että sen avulla työntekijä pystyy määrittelemään yksilöllisiä ratkaisuja.
- Moniammatillinen tiimi kokoontuu säännöllisesti kouluvuoden aikana.